

First- und Second-Level-Support in der Face-to-face-Auskunft der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln

Bachelorarbeit

Studiengang Bibliothekswesen

Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften

Fachhochschule Köln

vorgelegt von:

Anna Brieke

am 31.08.2015 bei Prof. Dr. Inka Tappenbeck

Abstract

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Umstrukturierung der Auskunftsstellen in der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln (USB) in einen First- und Second-Level-Support im Bereich der Face-to-face-Auskunft.

Ausschlaggebend für diese Umstrukturierung war die geplante Anschaffung von zwei Rückgabeautomaten zum Wintersemester 2015/16. Aufgrund der Rücknahme vieler Medien durch die Rückgabeautomaten ändert sich das Aufgabengebiet für das Personal der betroffenen Abteilung maßgeblich, da eine Vielzahl der Medien nicht mehr an der Theke zurückgegeben wird. Durch einen First-Level-Support im Erdgeschoss der USB kann den Kunden eine erste Anlaufstelle für Fragen geboten werden. Im Rahmen der Untersuchung der Neustrukturierung der Face-to-face-Auskunftsstellen wurden dafür qualitative Mitarbeiter-Interviews geführt, um individuelle Wahrnehmungen sowie Ideen und Möglichkeiten bzgl. der Trennung der beiden Dienste zu erfassen. Es sollen im Hinblick darauf Handlungsempfehlungen gegeben werden, welcher Dienst für welche Benutzeranfragen und welche Tätigkeiten zuständig ist. Die Arbeit soll die Frage beantworten, wie die Abgrenzung zwischen den beiden Diensten aussehen kann. Zielsetzung ist es, Handlungsempfehlungen für die Abgrenzung in einen First- und Second-Level-Support in der USB Köln aufzuzeigen und den geplanten Umstrukturierungsprozess möglichst in Teilaspekten zu optimieren.

Schlagwörter: Auskunftsdienst, Face-to-face-Auskunft, First-Level-Support, Second-Level-Support, Handlungsempfehlungen, Qualitative Interviews

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
2	Auskunftsdienst in Bibliotheken	3
2.1	Auskunftsformen.....	5
2.1.1	Face-to-face	6
2.1.2	Telefon	8
2.1.3	E-Mail	8
2.1.4	Web-Formular	9
2.1.5	Chat.....	10
2.1.6	Chatbot.....	11
2.1.7	VoIP, Videotelefonie und SMS.....	12
2.1.8	Web-Contact-Center.....	13
2.1.9	Soziale Netzwerke.....	14
2.1.10	Research Consultation am Beispiel der Wissensbar der SLUB Dresden	15
2.2	Gegenwärtige Situation in Deutschland	17
3	First- und Second-Level-Support im bibliothekarischen Auskunftsdienst	19
3.1	First- und Second-Level-Support	19
3.2	Umsetzung in Bibliotheken	21
4	Untersuchung im Rahmen der Neustrukturierung der Face-to-face-Auskunftsstellen der USB Köln	25
4.1	Ist-Situation der Auskunftsstellen – unter Berücksichtigung der räumlichen Situation	26
4.2	Geplante Umstrukturierung.....	28
4.3	Methodisches Vorgehen: Mitarbeiter-Interviews	29
4.3.1	Qualitative Interviews.....	29
4.3.2	Interviewleitfaden und Fragen.....	32
4.3.3	Auswertung qualitativer Interviews – die Theorie	34
4.3.4	Auswertung der durchgeführten Interviews.....	35
4.4	Handlungsempfehlungen.....	60
4.4.1	First-Level-Support.....	60

4.4.2	Second-Level-Support	63
4.4.3	Art der Weiterleitung	65
4.4.4	Kooperation	66
4.4.5	Qualifizierung/Schulung	66
5	Fazit	69
6	Literaturverzeichnis	72
Anhang		75
A)	Lagepläne	75
B)	Leitfäden	76
C)	Diagramme	79
D)	Tätigkeitsüberblick	81

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: i-Punkt schwarz/weiß

Abbildung 2: i-Punkt weiß/rot

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kategorisierung der Daten nach Teams

Abkürzungsverzeichnis

BSZ	Bibliotheksservice-Zentrum
CMS	Content-Management-System
Co-Browsing	Collaborative Browsing
E3	Entgeltgruppe 3
E-Medien	Elektronische Medien
FaMI	Fachangestellte/r für Medien- und Informationsdienste
HBZ	Hochschulbibliothekszentrum
HP	Hewlett-Packard
IBIT	Informations-, Bibliotheks- und IT-Dienste
InfoDez	Informationsdezernat
ITIL	IT Infrastructure Library
LBS	Lehrbuchsammlung
OCLC	Online Computer Library Center
OTRS	Open Source Ticket Request System
SAB	Sofortausleihbereich
SHK	Studentische Hilfskraft
SLA	Service Level Agreement
SLUB	Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek
TTS	Trouble Ticket System
TV-L	Tarifvertrag der Länder
USB	Universitäts- und Stadtbibliothek
VoIP	Video over Internet Protocol
WCC	Web Contact Center

1 Einleitung

Der First- und Second-Level-Support im bibliothekarischen Auskunftsdienst bezeichnet in den meisten Fällen den Kundendienst im Bereich der IT. Dabei ist der First-Level-Support die erste Anlaufstelle für alle anfallenden Benutzeranfragen. Dort können viele Fragen in der Regel direkt beantwortet werden. Für komplexere Probleme ist dann der Second-Level-Support zuständig, der Expertenwissen zur Verfügung stellt und den First-Level-Support unterstützt.¹ Die Beantwortung von Benutzeranfragen erfolgt also, je nach Fragetyp, auf unterschiedlichen Ebenen. In Bibliotheken wurde dieser Support im Bereich der elektronischen Auskunft z.B. per E-Mail oder Webformular bereits mit Hilfe von Ticketsystemen² umgesetzt.³ Computersysteme übernehmen dabei die Koordinierung und Verwaltung eingehender Benutzeranfragen.

Bezogen auf die Face-to-face-Auskunft hat sich das System des First- und Second-Level-Supports jedoch bisher wenig in der bibliothekarischen Fachliteratur niedergeschlagen. Es ist zwar in vielen Bibliotheken schon seit Jahren eine solche Trennung anzutreffen, allerdings gibt es keinerlei festgelegte und ausdifferenzierte bzw. allgemeingültige Reglementierung für den Workflow in diesem Bereich.

In der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln (USB) soll sich dies nun ändern und im Rahmen einer Umstrukturierung der Auskunftsstellen eine Trennung in einen First- und Second-Level-Support realisiert werden – als Maßnahme zur Service- und Kundenorientierung. Die Arbeit soll die Frage beantworten, wie die Abgrenzung zwischen den beiden Diensten aussehen kann. Die daraus abzuleitende Zielsetzung ist, Handlungsempfehlungen für die Abgrenzung in einen First- und Second-Level-Support in der USB Köln aufzuzeigen.

Ausschlaggebend für diese Umstrukturierung war die geplante Anschaffung und Etablierung zweier Rückgabeautomaten zum Wintersemester 2015/16. Aufgrund der Rücknahme vieler Medien durch die Rückgabeautomaten, wird die bisherige Rückgabebetheke entlastet, sodass diese der zukünftige First-Level-Support sein wird. Die Benutzer erwartet dort eine erste Anlaufstelle für eventuelle Fragen. Benutzerausweise sollen dort ebenfalls ausgestellt werden. In Bezug auf die Umstrukturierung und die Trennung der Auskunftsstellen in einen First- und Second-Level-Support sollen in dieser Arbeit folgende Fragen erörtert werden: Wie steht das betroffene Personal zu der Umstrukturierung? Welcher Dienst ist für welche Benutzeranfragen und welche Tätig-

¹ Vgl. Angermeier: Support. In: Projekt Magazin, 2003 <https://www.projektmagazin.de/glossarterm/support> (10.08.2015).

² Das sogenannte „Trouble Ticket System (TTS)“ wird in Kapitel 3 näher erläutert.

³ Vgl. Lück: Das Trouble Ticket System (TTS) als Instrument zur Qualitätskontrolle und Sicherung von Dienstleistungsstandards am IBIT Oldenburg. In: Gut ist uns nie gut genug!, 2007, S. 198.

keiten zuständig? Bei welchen Fragen und auf welche Art sollte von einem Dienst zum anderen weitergeleitet werden? Wie kann eine Kooperation zwischen den beiden Diensten aussehen? Gibt es Vorschläge/Ideen seitens der Mitarbeiter bzgl. der Realisierung der Umstrukturierung? Besteht bei den Mitarbeitern Qualifikationsbedarf bzw. sollten sie im Vorfeld geschult werden?

In Kapitel 2 wird der Auskunftsdienst in Bibliotheken thematisiert. Dabei wird auf die verschiedenen Auskunftsformen eingegangen und die gegenwärtige Situation der Auskunft in Deutschland angesprochen.

Das dritte Kapitel beschreibt den First- und Second-Level-Support im bibliothekarischen Auskunftsdienst, wobei zunächst die Bedeutung von First- und Second-Level-Support als solches definiert wird. Anschließend wird diese auf die Umsetzung des First- und Second-Level-Supports in Bibliotheken übertragen.

Kapitel 4 widmet sich der Untersuchung im Rahmen der Neustrukturierung der Face-to-face-Auskunft der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln. Innerhalb dieses Kapitels wird die Ist-Situation der Auskunftsstellen beschrieben, die geplante Umstrukturierung sowie das methodische Vorgehen erläutert. Dieses wird durch qualitative Mitarbeiter-Interviews realisiert. Die Durchführung sowie die Auswertung der Interviews werden ausführlich beschrieben, um daraufhin Handlungsempfehlungen für die USB in Bezug auf die Trennung der Auskunftsstellen in einen First- und Second-Level-Support zu entwickeln.

In Kapitel 5 werden innerhalb eines Fazits die wichtigsten Aussagen und Ergebnisse der Untersuchung im Rahmen der Neustrukturierung der Face-to-face-Auskunftsstellen der USB Köln zusammengefasst und durch einen kurzen Ausblick ergänzt.

2 Auskunftsdienst in Bibliotheken

Der Auskunftsdienst bzw. Informationsdienst⁴ ist eine wesentliche Dienstleistung von Bibliotheken. Sie betrifft nicht nur den Bibliotheksbestand bzw. die dazugehörige Hilfestellung und Recherche nach Literatur, sondern hat vor allem das oberste Ziel Benutzer bei ihrer Informationssuche zu unterstützen. In Bibliotheken ist der Informationsdienst meist passiv, das bedeutet, die Benutzer wenden sich an die Auskunft bei allgemeinen und fachlichen Anfragen. In der Regel geben Bibliothekare Hilfestellung, wo bestimmte Medien gefunden werden können bzw. in welcher Quelle sich eine Information befinden könnte. Die eigentliche Suche des entsprechenden Mediums wird dann jedoch dem Benutzer überlassen. Dies wird auch als referenzierende⁵ Auskunft bezeichnet. Die durchführende Auskunft hingegen bezeichnet die Durchführung der Suche selbst.⁶ Diese muss dann allerdings vom Benutzer selbst getätigt werden, statt vom Bibliothekar übernommen zu werden.

Neben der reinen Informationsdienstleistung durch den Bibliothekar kann auf diesem Wege oft simultan die Informationskompetenz des Benutzers geschult werden. Durch die immer mehr zunehmenden Informationsmengen und unterschiedlichsten Medien werden viele Benutzer überfordert, sodass eine umfassende und kompetente Auskunft gegeben werden muss, um adäquat Hilfestellung zu leisten. Dabei ist es wichtig, nicht nur die vom Benutzer gestellte Frage zu beantworten, sondern durch ein sogenanntes Auskunftsgespräch⁷ herauszufinden, welchen Informationsbedarf der Kunde wirklich hat. Somit handelt es sich bei der Auskunft in der Bibliothek also nicht nur um eine „einfache“ Informationsleistung, sondern beinhaltet ein analytisches Vorgehen zur Ermittlung des Status quo eines Benutzers und die benötigten Hilfestellungen im Bereich der Wissensvermittlung, Informationsleistung und des Kompetenzerwerbs. Daher ist die Auskunft eine sehr anspruchsvolle und auch abwechslungsreiche Tätigkeit.⁸ In der Auskunft ist die Interaktion zwischen Bibliothekar und Benutzer der wichtigste Aspekt, unabhängig vom Kommunikationskanal. Freundlichkeit und Interesse seitens der Mitarbeiter spielen aber ebenfalls eine wichtige Rolle, um die Benutzer zufriedenzustellen.⁹ Dadurch können sogar schlechte räumliche Gegebenheiten oder auch nicht ganz richtige Antworten ausgeglichen werden.

Weiterhin beeinflussen die Mitarbeiter der Bibliothek durch ihre Auskunft auch das Image einer Bibliothek. So z.B. wirken sich die Freundlichkeit oder Servicebereitschaft

⁴ Auskunft und Information soll in diesem Kontext synonym verwendet werden.

⁵ Im Sinne von „verweisen“ zu verstehen.

⁶ Vgl. Rösch: Die Bibliothek und ihre Dienstleistungen. In: Handbuch Bibliothek, 2012, S.104.

⁷ Das Auskunftsgespräch an sich soll im Rahmen der Face-to-face-Auskunft näher erläutert werden.

⁸ Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, 2014, S. 229.

⁹ Vgl. Scherger: Auskunft hinter Fragen?, 2008, S. 12f.

der einzelnen Mitarbeiter auf die positive Wahrnehmung der Benutzer einer Bibliothek aus.¹⁰ Die Auskunft ist somit auch ein wichtiger Zweig der Öffentlichkeitsarbeit als auch der Imagebildung einer Bibliothek.¹¹ Nicht selten taucht in der heutigen Literatur immer wieder die Frage auf, ob eine Bibliothek überhaupt noch eine Auskunft benötigt, da das Internet den Nutzern doch alle Informationen zur Verfügung stellen könne.¹² Jedoch zeigt z.B. die zu Anfang erwähnte Überforderung der Nutzer, dass diese Frage mit einem „Ja“ beantwortet werden muss. Wenn Benutzer die gesuchte Literatur nicht finden, dann nehmen sie oft an, es würde die gesuchte Literatur in ihrer Bibliothek nicht geben oder dass es überhaupt nichts Entsprechendes gibt, und resignieren. An dieser Stelle bestünde dann aber die Möglichkeit, das geschulte Personal der Bibliothek um Hilfe zu bitten, welches aber durch viele Nutzer zum Teil unterschätzt bzw. nicht wahrgenommen wird. Dies kann z.B. durch eine negative Erfahrung im Zusammenhang mit einem Bibliotheksmitarbeiter begründet sein, sodass der Nutzer annimmt, das Auskunftspersonal könnte ihm nicht helfen. Weiterhin ist den Benutzern vielleicht auch nicht bewusst, dass sie sich mit ihren Fragen an diese Stelle wenden können.

Die bibliothekarische Auskunft kann sogar konkurrenzfähig gegenüber digitalen Suchmaschinen sein, wenn die Auskunft als Dienstleistungsangebot akzeptiert wird.¹³ Um eine gute Auskunft in der Bibliothek leisten zu können, muss diese effizient organisiert sein. Scherger führt dazu als erstes die Aufteilung der Zuständigkeiten an:

Welche Art von Umfragen soll von wem beantwortet werden? Dabei ist es [...] hinderlich, auf die [...] Einhaltung der vorgegebenen Ebenen zu bestehen, so dass zum einen Informationen nicht gegeben werden dürfen oder können, obwohl man sie kennt, zum anderen auch nicht eine im Vorbeigehen zu beantwortende Frage [...] an den weniger Qualifizierten verwiesen wird. Das heißt im Klartext, dass es eine Transparenz der (groben) Zuständigkeiten gibt, die aber nicht zwangsläufig an bestimmte Hierarchien geknüpft sein müssen und bei Bedarf horizontal und vertikal durchlässig sind.¹⁴

Weiterhin gehört zu einer organisierten Auskunft ein Standard für die Verhaltensweisen der Mitarbeiter gegenüber dem Kunden. Eine Auskunftspolicy¹⁵ könnte positiv dazu beitragen.¹⁶ Ein Muss ist ebenfalls, dass der Dienst der Mitarbeiter an der Auskunft zeitlich begrenzt ist.¹⁷ Vor allem bei hohem Benutzerandrang ist dies wichtig, da sich der Bibliothekar im ständigen Kontakt mit vielen unterschiedlichen Menschen befindet, die wiederum verschiedene Anliegen und Probleme haben, auf die er sich einstellen muss. Jedoch sollte der Auskunftsdienst versuchen jedem Benutzer bestmöglich und zeitrational zu helfen.

¹⁰ Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 230.

¹¹ Vgl. Scherger: Auskunft hinter Fragen?, S. 11.

¹² Vgl. ebd., S. 8.

¹³ Vgl. Rösch: Das Auskunftsgespräch. In: Was für ein Service!, 2007, S. 81.

¹⁴ Vgl. Scherger: Auskunft hinter Fragen?, S. 14.

¹⁵ Bei einer Policy handelt es sich um schriftlich fixierte Standards zu einer bestimmten oder auch mehreren Dienstleistungen. Näher soll darauf in diesem Zusammenhang jedoch nicht eingegangen werden.

¹⁶ Vgl. Scherger: Auskunft hinter Fragen?, S. 16.

¹⁷ Vgl. ebd., S. 19.

Neben den bereits angesprochenen Punkten darf die regelmäßige Schulung der Mitarbeiter nicht außer Acht gelassen werden. Auch die Kommunikation und Zufriedenheit der Mitarbeiter untereinander darf nicht unterschätzt werden, da sich diese durchaus auf das Auskunftsverhalten gegenüber der Kunden auswirken können.¹⁸ Daher sollte ein entsprechender Umgang unter den Mitarbeitern und ein allgemeines angenehmes Arbeitsklima angestrebt werden.

2.1 Auskunftsformen

Die Auskunft lässt sich in verschiedene Auskunftsformen unterscheiden. Zum einen gibt es die Differenzierung in die synchrone (zeitgleiche) und die asynchrone (zeitversetzte) Form.¹⁹ Synchrone Formen der Auskunft lassen sich wiederum in verschiedene Kommunikationskanäle aufteilen, in denen Sender und Empfänger zur selben Zeit miteinander kommunizieren. Das ist zum einen die konventionelle Face-to-Face-Auskunft in der Bibliothek, die Telefon-Auskunft, aber auch die digitalen Formen wie Online-Chat / Instant Messaging oder Auskunft per Videokonferenz. Ein großer Vorteil der synchronen Auskunft ist die Durchführbarkeit eines Auskunftsgesprächs zur Klärung des Informationsbedarfs eines Nutzers. Nachteil hingegen bei den digitalen Formen wie dem Chat, dass das Auskunftsgespräch zwar durchführbar, aber unter erheblichen Zeitdruck erfolgen muss. Der Benutzer erwartet bei dieser Auskunftsform direkte Antworten, so dass die Verschriftlichung auf Seiten des Bibliothekars zügig erfolgen muss. Der Zwang zur Verschriftlichung kann dabei ebenfalls als Nachteil gesehen werden. Weiterhin handelt es sich um Kommunikation mit Hilfe von digitalen Medien, sodass die persönliche Ebene von Kommunikation nach Thun nicht übermittelt wird und es dadurch zu Verzerrungen von Kommunikation kommen kann oder sogar zu Missverständnissen. Erfolgt die Auskunft asynchron bedeutet dies, Sender und Empfänger kommunizieren zeitlich versetzt miteinander. Das kann per Brief, Fax, E-Mail oder Web-Formular erfolgen. Durch die zeitliche Versetzung ist eine ausführliche, zeitintensive Recherche möglich, was ein großer Vorteil ist. Nachteilig ist, wie auch beim Chat, der Zwang zur Verschriftlichung von Kommunikation, welche einige Zeit in Anspruch nehmen kann. Auch die optischen und akustischen Signale des Benutzers fehlen²⁰, die bei einem persönlichen Gespräch jedoch vorhanden sind und im Auskunftsgespräch ebenfalls aufschlussreich sein können. Die einzelnen Kommunikationskanäle sollen im Folgenden noch näher erläutert werden.

¹⁸ Vgl. Scherger: Auskunft hinter Fragen?, S. 19f.

¹⁹ Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 230.

²⁰ Vgl. Rösch: Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen, 2013, S. 15f.

2.1.1 Face-to-face

Die Face-to-face-Auskunft ist die klassische Form der Auskunft. Sie erfolgt persönlich vor Ort in der Bibliothek an der Informationstheke. In kleineren Bibliotheken werden unter Umständen auch mehrere Dienste an einem Schalter vereint, sodass neben der Information z.B. auch die Ausleihe und/oder die Rückgabe dort abgewickelt wird. Die Kommunikation erfolgt bei dieser Form der Auskunft verbal und synchron, dies bedeutet, sie verläuft zeitgleich zwischen beiden Gesprächspartnern. Neben der Sprache kommen viele nonverbale Kommunikationsformen wie Mimik und Gestik zum Einsatz, die bei anderen Auskunftsformen meist nicht zur Verfügung stehen oder durch Smilies/Emoticons nachgeahmt werden können. „Viele Verständigungsschwierigkeiten kommen gar nicht erst auf oder können schnell gelöst werden.“, laut Hilpert [u.a.]²¹. Ziel der Auskunft, egal in welcher Form, ist es, den Informationsbedarf des Benutzers mit Hilfe des Auskunftsgesprächs zu analysieren. Eine entscheidende Kennzeichnung ist dabei, dass der Bibliothekar das Gespräch lenkt und strukturiert. Durch Mimik und Gestik und gezieltes Nachfragen durch den Bibliothekar kann der eigentliche Informationsbedarf herausgefunden werden, unabhängig von der konkreten Fragestellung des Benutzers.²² Nach Rösch²³ gibt es einen idealtypischen Verlauf des Informationsprozesses, der sich in die Schritte Fragegenese, Klärungsprozess, Suchprozess und die Antwortübermittlung gliedert. Es gibt verschiedene Stufen, in denen ein Benutzer seine Frage ausdrücken kann. Für viele ist es jedoch nicht möglich, ihren Informationsbedarf genau zu artikulieren. Damit allerdings eine Frage exakt formuliert werden kann, muss der Kunde das Gesuchte möglichst genau kennen. Der Klärungsprozess erfolgt dann über das bereits erwähnte Auskunftsgespräch, also dem Gespräch zwischen dem Bibliothekar und dem Benutzer. Dabei sollten die Gesprächsanteile des Benutzers wesentlich höher sein, damit der Bibliothekar aufgrund dessen, passende Informationen ermitteln kann. Die gezielte Steuerung und Strukturierung des Gesprächs beginnt der Informationsleistende mit der Paraphrasierung der gestellten Frage, um sicherzugehen, dass er das Anliegen richtig verstanden hat. Wichtig ist dabei, dass der Bibliothekar genau zuhört, um keine voreiligen Schlüsse zu ziehen. Um den Benutzer weiter zum Sprechen zu motivieren, stellt der Interviewer eine offene Frage²⁴. Im weiteren Gespräch ist es angebracht geschlossene Fragen²⁵ zu stellen, um Details zu erfahren. Auch der Hintergrund für den Informationsbedarf ist dafür nicht unerheblich. Ob es sich um ein Schulreferat oder eine Forschungsarbeit handelt, ebenso wie das Alter und das

²¹ Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 230.

²² Vgl. Rösch: Das Auskunftsgespräch, S. 72.

²³ Vgl. ebd., S. 73f.

²⁴ Auf offene Fragen kann vielfältig geantwortet werden. Sie werden durch die W-Fragen eingeleitet (Wo? Wie? Wann?).

²⁵ Geschlossene Fragen können nur mit „Ja, Nein oder weiß nicht“ beantwortet werden.

Auftreten des Kunden, können weitere nötige Informationen liefern.²⁶ Eine abschließende Beschreibung des erarbeiteten Informationsbedarfs geht direkt in die Beantwortung der Frage über, falls es sich um eine kurze Frage/Auskunft handelt, oder leitet den Suchprozess ein, sollte es sich um einen umfangreicheren Informationsbedarf handeln der eine Recherche notwendig macht. Dabei ist es sinnvoll, dem Benutzer den Suchvorgang verständlich zu machen. Weiterhin sollte der Bibliothekar darauf achten, dass er einen einfachen Satzbau verwendet und Fachbegriffe vermeidet. Nachdem die Suchergebnisse durch den Bibliothekar herausgesucht und durch den Benutzer bewertet wurden, sollte das Gespräch mit einem „Follow-Up“ schließen. Als Follow-Up bezeichnet man die Rückfrage des Bibliothekars zur Qualitätssicherung. Das heißt, es wird geklärt, ob noch Fragen offen geblieben sind oder es noch weitere Probleme gibt. Es kann durchaus vorkommen, dass sich im Laufe des Gesprächs neue Fragen ergeben. Als letzter Schritt des Auskunftsgesprächs sollte eine Einladung zur erneuten Inanspruchnahme der Auskunft, bei weiteren Problemen, erfolgen. Auch nonverbale Faktoren beeinflussen das Gespräch und sollten gezielt zur Steuerung eingesetzt werden: Die Kontaktaufnahme mit den Augen signalisiert z.B. Aufnahmebereitschaft, eine offene Körperhaltung zeigt Zugänglichkeit und ein Lächeln wirkt freundlich auf den Benutzer und vermittelt Ermutigung.²⁷ Gedrungene, abgewandte Körperhaltung oder ein nicht angebrachtes Verhalten sollten vermieden werden. Die Face-to-face-Auskunft eignet sich durch die Interaktionsmöglichkeit dementsprechend gut bei komplexen Suchanfragen. Weiterhin ist es gegenüber der schriftlichen Auskunft ein entscheidender Vorteil, dass nicht so schnell Missverständnisse entstehen können.²⁸ Doch nicht jeder Benutzer kann oder möchte in die Bibliothek gehen, sodass eine persönliche Auskunft Face-to-face nicht immer möglich ist. Je nachdem wie umfangreich der Beratungsbedarf ist, wäre eine Interaktion jedoch erforderlich. Abschließend soll noch erwähnt werden, dass der Bibliothekar immer offen und ehrlich gegenüber dem Benutzer sein sollte. So z.B. wenn technische Probleme auftreten oder eine Information nicht direkt gefunden werden kann. Die Beantwortung der Frage zu einem späteren Zeitpunkt z.B. per E-Mail wäre dann eine Möglichkeit.²⁹ So wird der Benutzer nicht enttäuscht und durch einen negativen Eindruck geprägt, da er keine zufriedenstellende Antwort erhalten hat. Er wird lediglich auf später getröstet, was auf wesentlich mehr Verständnis stößt als eine negative Antwort.

²⁶ Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 249 .

²⁷ Vgl. Rösch: Das Auskunftsgespräch, S. 77.

²⁸ Vgl. Minster: Kommunikationswege in der bibliothekarischen Auskunft, 2008, S. 17.

²⁹ Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 251f.

Viele Informationen werden inzwischen zwar auf der Homepage veröffentlicht, jedoch gibt es nach wie vor viele Benutzer, die die persönliche Beratung bevorzugen.³⁰ Dies mag unter anderem auch an dem zwischenmenschlichen sozialen Kontakt liegen.

2.1.2 Telefon

Die Auskunft per Telefon ist ebenfalls eine synchrone Kommunikationsform. Wie auch in der Face-to-face-Auskunft vor Ort findet das Gespräch zeitgleich zwischen dem Bibliothekar und dem Benutzer statt. Wichtige Eigenschaften, auf die geachtet werden muss, um ein Auskunftsgespräch³¹ durchführen zu können, sind der Tonfall, evtl. Sprechpausen oder weitere akustische Signale.³² Auch wenn der Vorteil besteht, dass ein Auskunftsgespräch live und synchron möglich ist, kann ein Telefonat die direkte Face-to-face-Interaktion jedoch nicht ersetzen. Von daher sollten komplizierte, fachliche Fragen besser nicht per Telefon, sondern vor Ort in der Bibliothek geklärt werden. Die Erteilung einfacher Auskünfte wie Orientierungsfragen oder bibliographische Anfragen eignen sich also besser für Telefonauskünfte. Das Telefon als Kommunikationsmittel im Auskunftsdienst von Bibliotheken ist auf das Konzept des Call Centers zurückzuführen.³³ Die Einrichtung eines Call Centers zur Erweiterung und Optimierung der Auskunftstätigkeit ist in der Wirtschaft weit verbreitet. Die telefonische Auskunft steht dabei in der Regel rund um die Uhr an sieben Tagen der Woche zur Verfügung.³⁴ In Bibliotheken wird der Service jedoch hauptsächlich während der sogenannten Servicezeiten, also während der Hauptarbeitszeit der Mitarbeiter, angeboten.

2.1.3 E-Mail

Die E-Mail-Auskunft ist eine Form der digitalen bzw. virtuellen Auskunft, da sie über das Internet und damit auch den Computer oder andere elektronische Endgeräte abläuft. Sie ist die älteste Form der virtuellen Auskunft und in Bibliotheken schon seit den 1980er-Jahren anzutreffen. Die klassische Informationsanfrage per Brief oder Fax spielt kaum noch eine Rolle.

Die E-Mail-Auskunft verläuft schriftlich und asynchron, also zeitversetzt. Dies bedeutet, zwischen der Anfrage durch den Benutzer und der Beantwortung durch den Bibliothekar.

³⁰ Vgl. Heischmann [u.a.]: Bestandsvermittlung, Benutzungsdienste. In: Die moderne Bibliothek, 2004, S.268.

³¹ Auf das Auskunftsgespräch an sich soll in diesem und den folgenden Teilkapiteln nicht näher eingegangen werden, da dies bereits im vorherigen Teilkapitel ausführlich erläutert wurde.

³² Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 231.

³³ Vgl. Minster: Kommunikationswege in der bibliothekarischen Auskunft, S. 27.

³⁴ Vgl. Heischmann [u.a.]: Bestandsvermittlung, Benutzungsdienste, S. 269.

kar kann eine unterschiedlich lange Zeitspanne liegen. Die zeitnahe Beantwortung ist allerdings durchaus wichtig. In der Regel werden Informationsanfragen per E-Mail vom Bibliothekar ebenfalls per E-Mail beantwortet. Die Benutzer können sich zu jeder Tages- und Nachtzeit an die Bibliothek wenden. Der Ort, von dem aus die Anfrage abgeschickt wird, ist ebenfalls flexibel, es müssen lediglich ein Internetzugang und ein E-Mail-Programm bzw. eine E-Mail-Adresse zur Verfügung stehen.³⁵ Die zeitlich und räumlich bessere Erreichbarkeit der Bibliothek ist somit ein großer Vorteil. Ebenfalls der geringe technische Aufwand und die kostengünstige Umsetzung.³⁶ Durch die zeitversetzte Kommunikation ist ein Auskunftsgespräch kaum möglich. Durch komplexe Nachfragen seitens des Bibliothekars ist dies mit einem sehr großen Zeitaufwand verbunden.³⁷ Auch der Einsatz nonverbaler Signale ist nur sehr eingeschränkt möglich durch evtl. Emoticons. Der eigentliche Informationsbedarf des Nutzers kann daher, durch das fehlende Auskunftsgespräch, nur schwer ergründet werden, auch wenn die gestellte Frage beantwortet wird. Dies kann unter anderem auch daran liegen, dass die gestellten Fragen nicht genau ausdifferenziert sind und somit auch missverstanden werden können. Die E-Mail-Auskunft eignet sich deswegen eher für einfache Auskünfte und nicht für kompliziertere Anliegen. Ein Vorteil der Auskunft per E-Mail ist jedoch die Speicherung der Anfragen und der dazugehörigen Antworten. So können die Informationen für spätere Anfragen bzw. Antworten genutzt werden. Weiterhin sind Anhänge in Form von Text-, Bild- oder Audiodateien möglich. Nicht zu vergessen, ist eine evtl. niedrigere Hemmschwelle seitens der Benutzer bei einer Anfrage per E-Mail.³⁸

2.1.4 Web-Formular

Die Auskunft per Web-Formular funktioniert im Prinzip ähnlich wie die Auskunft per E-Mail. Sie findet ebenfalls rein schriftlich statt mit einer zeitlichen Verzögerung zur Antwort, also asynchron.³⁹ Über ein Formular auf der Webseite der Bibliothek beantwortet der Nutzer vordefinierte Fragen. Dabei kann je nach Zahl der Eingabefelder zwischen einfachen oder detaillierten Webformularen unterschieden werden. Bei einfachen Webformularen wird der eigentliche Informationsbedarf des Nutzers unter Umständen nicht erkannt. Detaillierte Webformulare erfordern eine zeitintensive Bearbeitung durch die Benutzer, was aufgrund der Umständlichkeit abgelehnt werden könnte.⁴⁰ Das vom Nutzer ausgefüllte Formular wird dann per E-Mail an die Bibliothek geschickt. Die An-

³⁵ Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 252, 255.

³⁶ Vgl. Rösch: Digitale Auskunft, 2006, S. 2.

³⁷ Vgl. Klostermann: Digitale Auskunft in Bibliotheken, 2007, S. 16.

³⁸ Vgl. Rösch: Digitale Auskunft, S. 3.

³⁹ Vgl. Minster: Kommunikationswege in der bibliothekarischen Auskunft, S. 32.

⁴⁰ Vgl. Rösch: Digital Reference. In: BIT-online, 2003, S. 118.

frage ist mit Zusatzinformationen angereichert, die über bestimmte (Pflicht)-Felder abgefragt wurden. Durch die Einführung des Web-Formulars sollten die Nachteile der E-Mail-Kommunikation reduziert werden und eine Vorstrukturierung stattfinden, um dem Bibliothekar die Beantwortung zu erleichtern. Die Anfrage über das Web-Formular eignet sich, ebenso wie die Auskunft per E-Mail, nicht für kompliziertere Anfragen.⁴¹ Das Auskunftsgespräch kann durch die vorherige Abfrage von Informationen aber wenigstens zum Teil durchgeführt werden.⁴² Die Hemmschwelle der Benutzer kann unter Umständen bei der Anfrage über das Web-Formular größer sein als bei der E-Mail-Auskunft, da über das Formular mehr, personenbezogene Informationen preisgegeben werden.⁴³

2.1.5 Chat

Der Chat ist ebenfalls eine schriftliche Form der Auskunft, die aber dennoch synchron über das Internet stattfindet. Dabei werden Textnachrichten zwischen zwei oder auch mehr Personen ausgetauscht, die gleichzeitig online sind. Es wird unterschieden zwischen einfachem Chat, erweitertem Chat und Instant Messaging. Der einfache Chat ermöglicht den Austausch von einfachen Textnachrichten zwischen den Chatpartnern z.B. Bibliothekar und Benutzer, evtl. ergänzt durch ein Chatprotokoll, was dem Benutzer anschließend zur Verfügung gestellt und in einer Datenbank für spätere Anfragen archiviert werden kann. Der erweiterte Chat ist technisch etwas aufwändiger und daher meist nur in Web-Contact-Centern⁴⁴ enthalten. Er bietet einen größeren Funktionsumfang. So können Audio- und Videodateien versendet werden oder auch die Elemente Page-Pushing, Escorting oder Co-Browsing zum Einsatz kommen. Page-Pushing bedeutet, der Bibliothekar kann die Webseite seines Browsers direkt auf den Browser des Benutzers schicken, um ihm entsprechende Seiten zu zeigen. Durch die Funktion Escorting kann der Bibliothekar dem Nutzer einen ganzen Navigationsprozess schicken und nicht nur eine einzelne Webseite z.B. den Rechercheweg. Unter Co-Browsing (Collaborative Browsing) versteht man die aktive Teilnahme beider Gesprächspartner am Navigationsprozess. Dies wird jedoch in Bibliotheken bisher kaum genutzt. Instant Messaging bezeichnet den Chat per Messenger wie z.B. ICQ, Microsoft Live Messenger usw. Allerdings müssen Bibliothek sowie Benutzer den jeweiligen Messenger installiert haben.⁴⁵ Neben der erforderlichen Client-Software ist eine per-

⁴¹ Vgl. Minster: Kommunikationswege in der bibliothekarischen Auskunft, S. 32.

⁴² Vgl. Rösch: Digitale Auskunft, S. 3.

⁴³ Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 257.

⁴⁴ Auf das Web-Contact-Center soll an dieser Stelle nicht näher eingegangen werden, da es in einem späteren Kapitel behandelt wird.

⁴⁵ Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 259.

sönliche Anmeldung zur Nutzung notwendig. Dann können jedoch neben der schriftlichen Kommunikation Kontaktlisten angelegt, Dateien versendet und Spiele gemeinsam gespielt werden.⁴⁶ Entstanden ist die Chat-Auskunft durch die Entwicklung der digitalen Auskunft, um Benutzer über das Internet erreichen zu können. Ähnlich wie in der Face-to-face Auskunft kann im Chat ein direktes Gespräch und somit, zumindest in Teilen, ein Auskunftsgespräch geführt werden, da beide Chat-Teilnehmer zur gleichen Zeit miteinander kommunizieren. Eine gesendete Nachricht erscheint dem Chat-Partner direkt auf seinem Bildschirm, sodass darauf sofort mit einer Nachricht geantwortet werden kann. Allerdings fehlen die nonverbalen Ausdrucksmöglichkeiten, sodass Mitteilungen unter Umständen falsch aufgefasst werden können. Für komplexere Anfragen ist der Chat also eher ungeeignet aufgrund von zustande kommenden Missverständnissen ebenso wie bei der Auskunft per Mail oder Webformular (s.o.). Für einfache Anfragen ist die Chat-Auskunft aber durchaus geeignet.⁴⁷ Durch die aufwändige Verschriftlichung des Gesprächs dauert der Chat für ungeduldige Benutzer evtl. zu lange, besonders wenn z.B. eine Information erst recherchiert werden muss und nicht direkt zur Verfügung stehen kann. Ein vorzeitiges Aussteigen aus dem Auskunftsprozess ist die Folge, welches für beide Seiten frustrierend ist.⁴⁸ Vorteile der Chat-Auskunft sind jedoch, dass die Auskunft von zu Hause aus möglich ist, ohne dass der Benutzer die Bibliothek betreten muss. Dies gewährleistet eine anonyme Anfrage, die für manche Benutzer aufgrund von persönlichen Hemmungen als sehr angenehm wahrgenommen und dadurch öfters Anwendung findet.⁴⁹ Es setzt allerdings auch technische Kenntnisse beim Benutzer voraus, um diese Möglichkeiten nutzen zu können.

2.1.6 Chatbot

Die Auskunft per Chatbot ist eine relativ neue und asynchrone Form der Auskunft.⁵⁰ Chatbots werden in der Regel in Form eines symbolischen Körpers / Avatars dargestellt. Es sind Computerprogramme, die durch Schlüsselbegriffe festgelegte Antwortsätze auf Benutzeranfragen ausgeben. Auf das Eingeben einer Frage, erfolgt direkt eine Antwort.⁵¹ Es handelt sich dabei also um „ein Computerprogramm mit textbasierter Ein- und Ausgabeschnittstelle, das die Illusion einer tatsächlichen menschlichen Kommunikation schafft. Man gibt ganze Fragen oder Textteile in den Chat-Schlitz ein

⁴⁶ Vgl. Rösch: Digitale Auskunft, S. 4.

⁴⁷ Vgl. ebd.

⁴⁸ Vgl. Rösch: Digital Reference, S. 120.

⁴⁹ Vgl. Minster: Kommunikationswege in der bibliothekarischen Auskunft, S. 19.

⁵⁰ Vgl. Mätzkel: Chatbots in wissenschaftlichen Bibliotheken, 2014, S. 14.

⁵¹ Vgl. Rösch: Digitale Auskunft, S. 3.

und [...] [der Chatbot] antwortet darauf in ganzen Sätzen“⁵². Es wird der Eindruck eines Online-Chats vermittelt, obwohl aus einer Datenbank vorformulierte Antworten ausgegeben werden. Die Illusion eines Gesprächs wird durch den Avatar, der über nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten verfügen kann, noch verstärkt. Dadurch, dass keine reale Person auf die gestellten Fragen antwortet, ist natürlich kein Auskunftsgespräch möglich, sodass der Chatbot eher für Standardanfragen wie Orientierungsfragen geeignet ist. Ein großer Vorteil ist dabei, die Erreichbarkeit rund um die Uhr. Auch die Nutzung von mehreren Kunden gleichzeitig ist möglich.⁵³ Seit 2004 der Chatbot ASKademicus⁵⁴ der Universitätsbibliothek Dortmund an den Start gegangen ist, gibt es Chatbots in deutschen Bibliotheken. Ein halbes Jahr später folgte der Chatbot Stella⁵⁵ der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Im Jahr 2006 wurde ein weiterer Chatbot, der i-Punkt, in Sachsen erschaffen - jedoch 2012 bereits wieder eingestellt⁵⁶. Der i-Punkt als virtueller Assistent hat in Form eines Chats Fragen der Benutzer beantwortet und Hilfestellung bei der Suche nach Literatur oder bei der Navigation auf der Website gegeben. Die Grundlage war eine leistungsfähige Wissensbasis.⁵⁷ Die Universitäts- und Stadtbibliothek Köln stieg 2010 ebenfalls mit in den Trend der virtuellen Auskunft ein und stellte ihren Chatbot Albot⁵⁸ vor. Als weiteren Vertreter der wissenschaftlichen Bibliotheken soll nun noch der Chatbot Hugo Blotius⁵⁹ der Österreichischen Nationalbibliothek genannt werden.⁶⁰ Der Vollständigkeit halber sollen nun auch noch Chatbots von öffentlichen Bibliotheken Erwähnung finden: INA⁶¹ der Bücherhallen Hamburg und Emma⁶² der Stadtbüchereien Düsseldorf. Anzumerken sei, dass diese digitalen Bots stets technisch gewartet und mit neuem Wissen/Informationen versorgt werden müssen.

2.1.7 VoIP, Videotelefonie und SMS

VoIP (Voice over Internet Protocol) ähnelt der telefonischen Auskunft, findet jedoch über das Internet statt und läuft synchron durch gesprochene Sprache. Beim Bibliothekar sowie beim Benutzer müssen neben einem installierten VoIP-Client wie Skype oder

⁵² Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 254.

⁵³ Vgl. Rösch: Digitale Auskunft, S. 3.

⁵⁴ ASKademicus: <https://www.ub.uni-dortmund.de/chatbot/> (10.08.2015).

⁵⁵ Stella: <http://www.sub.uni-hamburg.de/bibliotheken/staatsbibliothek/projekte/chatbot-stella.html> (10.08.2015).

⁵⁶ Das Bibliotheksportal Sachsen wurde eingestellt und mit ihm der i-Punkt.

⁵⁷ Vgl. Schöne [u.a.]: Elektronische Auskunft. In: BIS – Das Magazin der Bibliotheken in Sachsen, 2008, S. 186f.

⁵⁸ Albot: http://www.ub.uni-koeln.de/fragen/technik/albot/albot/index_ger.html (10.08.2015).

⁵⁹ Hugo Blotius: <http://www.onb.ac.at/#> (10.08.2015).

⁶⁰ Vgl. Mätzl: Chatbots in wissenschaftlichen Bibliotheken, S. 25.

⁶¹ Vgl. Christensen: Virtuelle Auskunft mit Mehrwert, 2008, S. 20.

⁶² Emma: <http://www.duesseldorf.de/stadtbuechereien/information/emma.shtml> (10.08.2015).

dem Windows Live Messenger Mikrofon und Lautsprecher vorhanden sein. Es ist ein hoher technischer Aufwand nötig für diese Form der Auskunft.⁶³ Dann können jedoch Stimmen und Daten gleichzeitig übertragen werden.⁶⁴ Dadurch ist auch ein Auskunftsgespräch möglich zur Klärung des Informationsbedarfs zwischen Bibliothekar und Benutzer.⁶⁵

Eine weitere Möglichkeit der Auskunft ist die Videotelefonie. Der technische Aufwand ist in diesem Bereich jedoch noch höher als bei VoIP, da zusätzlich noch eine Webcam vorhanden sein muss. VoIP und auch die Videotelefonie sind in Bibliotheken bisher kaum vorhanden, u.a. durch den bereits erwähnten technischen Aufwand, aber auch durch Skepsis seitens der Bibliotheken aufgrund mangelnder technischer Versiertheit oder auch Angst sich per Video zu übertragen.⁶⁶ Auch seitens der Benutzer kann es gewisse Hemmungen geben, sodass der anonyme schriftliche Weg evtl. bevorzugt wird.⁶⁷ Durch VoIP und die Videotelefonie findet eine gewisse Angleichung der digitalen Auskunft an die Face-to-face-Auskunft statt.⁶⁸ Benutzer müssten unter Einsatz dieser Auskunftsmöglichkeiten nicht mehr in die Bibliothek vor Ort gehen, um ein persönliches Gespräch führen zu können. Auch Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes verunsichert manche Nutzer.

Abschließend soll an dieser Stelle noch die Auskunft per SMS erwähnt werden. Dabei können Anfragen in Form von Kurznachrichten über das Mobilfunknetz an die Bibliothek geschickt werden.⁶⁹ Da diese Form der Kommunikation jedoch heutzutage wesentlich weniger genutzt wird als in den Anfängen, wäre es eine Überlegung, stattdessen eine Auskunft z.B. per WhatsApp anzubieten. Diese Kommunikation wird nicht über das Mobilfunknetz abgewickelt, sondern über das Internet und ähnelt sehr den Instant Messengern ICQ & Co. Auch können zum Teil kurze Sprachnachrichten über WhatsApp versandt werden.

2.1.8 Web-Contact-Center

Bei einem Web-Contact-Center (WCC) handelt es sich um eine Software, die mehrere Elemente der virtuellen Auskunft integriert, da es für Bibliotheken zu aufwändig ist, jedes Feature einzelnen zu implementieren. In einem WCC ist es möglich, die gestellten Anfragen über ein sogenanntes Trouble Ticket System (TTS) zu verwalten. Das

⁶³ Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 260.

⁶⁴ Vgl. Rösch: Digitale Auskunft, S. 5.

⁶⁵ Vgl. Minster: Kommunikationswege in der bibliothekarischen Auskunft, S. 26f.

⁶⁶ Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 261.

⁶⁷ Vgl. Minster: Kommunikationswege in der bibliothekarischen Auskunft, S. 27.

⁶⁸ Vgl. Rösch: Digital Reference, S. 120.

⁶⁹ Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 261.

bedeutet, sie können die Anfragen bestimmten Bearbeitern zuweisen per Webformular oder die Funktionalitäten nutzen, um die Anfrage an andere Mitarbeiter oder auch andere Bibliotheken im Auskunftsverbund weiterzuleiten. Neben der Anfragenverwaltung gibt es sogenannte Textbausteine, die im Web-Contact-Center gespeichert werden und zur Beantwortung von Standardanfragen verwendet werden können. Es wird unterschieden zwischen persönlichen und gemeinsamen Bausteinen. Gemeinsame Textbausteine stehen für mehrere oder alle Mitarbeiter der Abteilung oder der Bibliothek zur Verfügung. Weiterhin gibt es eine Knowledge Base, eine Wissensdatenbank. Dort können beantwortete Benutzeranfragen anonymisiert abgelegt werden, um auf diese Antworten bei zukünftigen Anfragen zurückzugreifen. So muss nicht jedes Mal aufs Neue recherchiert werden. Dies spart Zeit und Arbeit. Eine Möglichkeit der Statistik ist ebenfalls in vielen Web-Contact-Centern gegeben, um die Anfragen nach Gesamtzahl, Zahl je Bearbeiter usw. festzuhalten. Die Bearbeitungsdauer oder die Art der Fragestellung wäre eine weitere Möglichkeit der Einteilung/Sortierung.⁷⁰ Neben den genannten Tools ist die Wahl zwischen verschiedenen Kommunikationskanälen, wie E-Mail, Web-Formular und Chat möglich. Ein Beispiel wäre die Ausführung des Auskunftsinterviews per Chat und die Lieferung konkreter Informationen per Mail. Es ist eine flexible Gestaltung der Kommunikation möglich.⁷¹ Für die interaktive Zusammenarbeit zwischen Bibliothekar und Nutzer gibt es die kollaborativen Tools wie Page-Pushing, Escorting, Co-Browsing.⁷²

Nennenswerte WCC-Software ist z.B. QuestionPoint von OCLC, InfoDesk des Bibliotheksservice-Zentrums Baden-Württemberg (BSZ) und die DigiAuskunft des Hochschulbibliothekszenentrums (HBZ) NRW.⁷³

2.1.9 Soziale Netzwerke

Soziale Netzwerke z.B. Weblogs, Facebook oder Twitter sind ebenfalls Möglichkeiten für die Auskunft in Bibliotheken. Dafür sind jedoch detaillierte Kenntnisse der jeweiligen Plattform und der dort geltenden Kommunikationsregeln sehr wichtig. Weiterhin müssen die Zuständigkeiten innerhalb der Bibliothek für das jeweilige Netzwerk klar geregelt sein und Anfragen schnell beantwortet werden. Außerdem darf das Bewusstsein der Öffentlichkeit nicht vergessen werden. Alle Antworten werden nicht nur dem einen Benutzer gegeben, sondern sind für alle anderen Personen ebenfalls sichtbar.⁷⁴ Oft ist

⁷⁰ Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 262.

⁷¹ Vgl. Klostermann: Digitale Auskunft in Bibliotheken, S. 19.

⁷² Vgl. Rösch: Digitale Auskunft, S. 6.

⁷³ Vgl. Hilpert [u.a.]: Benutzungsdienste in Bibliotheken, S. 262.

⁷⁴ Vgl. ebd., S. 267.

in Bibliotheken keine Öffentlichkeitsabteilung vorhanden, sodass die Arbeit innerhalb der sozialen Netzwerke von Mitarbeitern verschiedener Abteilungen übernommen wird. Dabei darf die Arbeit jedoch nicht unterschätzt werden. Es müssen ausgearbeitete Regeln und Vorgehensweisen vorhanden sein, um den Benutzern gerecht zu werden.⁷⁵ Weiterhin sollten die verantwortlichen Mitarbeiter gesondert geschult werden, um diesen besonderen Anforderungen entsprechen zu können, hinsichtlich der technischen Voraussetzungen und auch des Umgangs auf den entsprechenden Plattformen.

2.1.10 Research Consultation am Beispiel der Wissensbar der SLUB Dresden

Research Consultation bezeichnet laut Goerke eine Dienstleistung, die bisher hauptsächlich in den USA angeboten wird. Der Service besteht aus ausführlichen persönlichen Beratungsgesprächen in einem bestimmten Zeitrahmen. Es handelt sich dabei um eine Möglichkeit der Verbesserung der Face-to-Face-Auskunft.⁷⁶ Research Consultation ist ein „formalisiertes, leicht zugängliches Angebot an die Nutzer einer Bibliothek, mit spezialisierten Bibliothekaren zeitlich klar definierte Beratungsgespräche zu selbst gewählten, im Vorfeld abgesprochenen Themen nach vorheriger Terminvereinbarung zu führen.“⁷⁷ In deutschen Universitätsbibliotheken ist dieser Service bisher kaum vorhanden, ebenso in der Literatur.⁷⁸ Vorteile, die dafür sprechen, diesen Service auch in Deutschland anzubieten sind, dass sich der Bibliothekar im Voraus auf das Thema vorbereiten kann und dass das Gespräch in ruhiger Atmosphäre mit einer einzelnen Person geführt werden kann im Gegensatz zu der Thekenauskunft.

Wie bereits angesprochen, bieten Bibliotheken in den USA, insbesondere College- und Universitätsbibliotheken schon seit vielen Jahren Research-Consultation-Dienstleistungen an. Dort werden sogar die klassischen Auskunftstheken durch diesen Service ersetzt. Dies wäre für deutsche Universitätsbibliotheken laut Guercke allerdings eher nicht sinnvoll. Es besteht das Risiko der „Schwächung der Thekenauskunft zugunsten des neuen Service.“⁷⁹ Dies könnte im schlimmsten Fall zur Folge haben, dass sich der Research Consultation Service nicht durchsetzt und durch die Verkleinerung bzw. Auflösung der Auskunftstheke eine Verschlechterung des Services im Hinblick auf Kundenorientierung und bibliothekarische Auskunft eintreten könnte.

Im Folgenden soll nun ein Beispiel von Research Consultation in einer deutschen Universitätsbibliothek vorgestellt werden.

⁷⁵ Vgl. Mätzel: Chatbots in wissenschaftlichen Bibliotheken, S. 10.

⁷⁶ Vgl. Guercke: „Buchen Sie einen Bibliothekar!“, 2014, S. 1.

⁷⁷ Vgl. ebd., S. 14.

⁷⁸ Vgl. ebd., S. 31.

⁷⁹ Vgl. ebd., S. 68f.

Die Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (SLUB) hat seit Ende Mai 2013 eine sogenannte Wissensbar⁸⁰ im Programm. Es handelt sich bei der Wissensbar um eine Wissensvermittlung als Service der SLUB. Das heißt, eine individuelle Beratung zu einem speziellen Thema in Form einer persönlichen Beratung durch einen Informationsexperten der Bibliothek. Eine solche Beratung dauert für den Benutzer ca. 30 Minuten, je nach Thema kann es aber auch einen längeren Zeitraum in Anspruch nehmen. Die Beratung kann vor Ort in den Räumlichkeiten der Bibliothek, per Telefon oder per Skype erfolgen. Dafür muss zuvor jedoch ein Termin vereinbart werden, welches über die Internetseite der Wissensbar ganz unkompliziert möglich ist. Die Terminkalender der Informationsexperten können direkt eingesehen werden. Mittelbach bezeichnet es als „Expertenberatung auf einen Klick“.⁸¹ Bei der Terminvereinbarung muss zuvor aus einem vorgegebenen Angebot ein Thema ausgewählt werden. Dies wird durch den sogenannten Themenbrowser auf der Wissensbar-Seite erleichtert.⁸² Es gibt Angebote zum Wissenschaftlichen Arbeiten, zum Elektronischen Publizieren, zur Literaturrecherche und zur Technik. Die drei zentralen Bereiche des Forschens, das Lernen/Forschen, die Technik/Technologien und das Schreiben/Publizieren werden damit also abgedeckt.⁸³ Innerhalb dieser Bereiche gibt es eine weitere Unterteilung z.B. im Bereich des wissenschaftlichen Arbeitens in Literaturverwaltung, Thematische Recherche, Spezielle Datenbanken und Bibliometrie. Unter den angebotenen Terminen im Terminkalender kann dann ein Termin herausgesucht werden. An dieser Stelle erhält der Benutzer auch erste Informationen zum gewählten Thema und dem entsprechenden Berater, der mit einer kurzen Beschreibung und einem Portraitfoto vorgestellt wird.⁸⁴ Unter Angabe von Name und Benutzernummer kann dann ein persönlicher Termin gebucht werden. Zur Vorbereitung der Berater können zu diesem Zeitpunkt auch schon spezielle Fragen gestellt werden. Angekündigt wurde dieser Service für Fachkundige kurz zuvor auf dem Bibliothekskongress in Leipzig im März 2013, sowie unmittelbar nach dem Start in der Inetbib-Mailingliste. Für die Benutzer wurde über einen Blog-Beitrag auf den Seiten der SLUB auf die Wissensbar aufmerksam gemacht. Die Ausgangssituation war, laut Mittelbach [u.a.] auf dem Bibliothekskongress, dass Bibliotheken „nicht mehr als Torhüter des Wissens [fungieren sollten, sondern] als Dienstleister im Informationssektor“.⁸⁵ Die Recherche nach Informationen und das wissenschaftliche Arbeiten werden aufgrund der immer größer

⁸⁰ SLUB Dresden Wissensbar <http://www.slub-dresden.de/service/wissensbar/> (10.08.2015).

⁸¹ Vgl. Mittelbach: Service mit Gesicht, 2014, S. [8].

⁸² Vgl. Mittelbach: Eine Wissensbar für die SLUB Dresden. In: BIS - Das Magazin der Bibliotheken in Sachsen, 2013, S.180f.

⁸³ Vgl. Mittelbach: Service mit Gesicht, S. [10].

⁸⁴ Vgl. Mittelbach: Eine Wissensbar für die SLUB Dresden, 2013, S.181.

⁸⁵ Vgl. Mittelbach [u.a.]: Eine Wissensbar für die SLUB, 2013, S. 2.

werdenden Wissensportale wie Datenbanken, Kataloge, Internet usw. immer schwieriger. Der Markt der Wissenschaft bzw. der Informationen wird immer komplexer, wodurch sich die Geschäftstätigkeit des Informationssektors erweitert. In der SLUB stellte man sich also die Frage, ob die Bibliothek etwas bieten kann, was Google nicht hat. Die Antwort lautete letztendlich: „Service mit einem Gesicht!“⁸⁶ Den Benutzern sollten die relevanten Wissensgebiete bewusster gemacht werden und das Dienstleistungsangebot transparenter dargestellt werden.⁸⁷ Umgesetzt wurde die Wissensbar durch die Programmierung einer Erweiterung für das Content-Management-System (CMS) TYPO3⁸⁸ angelehnt an die Genius Bar von Apple⁸⁹. Durch diese Erweiterung wurde nicht nur die Wissensbar realisiert, sondern auch das gesamte Veranstaltungsmanagement organisiert. Neben der technischen Lösung mussten jedoch auch Beratungsangebote organisiert und strukturiert werden, sowie Räumlichkeiten geschaffen werden.

„Die Wissensbar ermöglicht es [...] ein Konzept des vollen Auskunftsservice an den Theken und der tiefenspezifischen Fachberatung im individuellen Gespräch zu verwirklichen.“⁹⁰ Dies bedeutet, die Beratung am Informationsschalter und die individuelle fachliche Beratung durch einen Fachreferenten wird in der Wissensbar zusammengefasst. Die Benutzer können durch die Wissensbar einfach und schnell „bezüglich ihrer konkreten Fragestellung [einen] kompetenten Berater [...] finden.“⁹¹ Des Weiteren ist zu erwähnen, dass an der SLUB durch diesen Service lediglich ein technischer Mehraufwand innerhalb der EDV entstanden ist, um das System aufzusetzen und zu pflegen. In Bezug auf die Bibliothekare hat jedoch eher eine Art Verschiebung stattgefunden, von der Beratung an der Informationstheke in die Wissensbar.

2.2 Gegenwärtige Situation in Deutschland

Wie bereits im vorherigen Kapitel angesprochen, betrifft Auskunft nicht nur den Bibliotheksbestand, sondern hat auch das Ziel Benutzer bei ihrer Informationssuche zu unterstützen. In Amerika wird die Auskunft schon seit langem so gehandhabt. Dort versteht man unter Auskunft einen kunden- und dienstleistungsorientierten Prozess.⁹² Die

⁸⁶ Vgl. Mittelbach: Service mit Gesicht, S. [4].

⁸⁷ Ankündigung der Wissensbar im Inetbib-Mailverteiler <http://www.ub.uni-dortmund.de/listen/inetbib/msg50535.html> (10.08.2015).

⁸⁸ Es handelt sich hierbei um das Content-Management-System (CMS) TYPO3, das zu den bekanntesten im Bereich der Open Source Software gehört.

⁸⁹ Ein besonderer Service-Point mit besonders geschulten sog. Genius-Mitarbeitern, die für den technischen Support im Soft- und Hardware-Bereich qualifiziert sind. Auch hier ist eine Online-Terminierung möglich/vorgesehen. <https://www.apple.com/de/retail/geniusbar/> (27.08.2015).

⁹⁰ Vgl. Mittelbach: Eine Wissensbar für die SLUB Dresden, S.181.

⁹¹ Vgl. ebd.

⁹² Vgl. Rösch: Die Bibliothek und ihre Dienstleistungen, S.103f.

Dienstleistungsorientierung ist in Amerika schon seit Beginn des organisierten Bibliothekswesens selbstverständlich, während sie in Deutschland relativ gering ist. Allerdings können laut Rösch immerhin Veränderungen beobachtet werden:

In den vergangenen Jahrzehnten ist von Bibliotheken eine Vielzahl innovativer Dienstleistungen entwickelt und angeboten worden, die dem Bedarf der sich ständig ändernden Informationskultur in der Informationsgesellschaft deutlich stärker entsprechen, als dies konventionelle bibliothekarische Dienstleistungen vermochten. Auch damit ist keinesfalls eine Garantie verbunden, sondern allenfalls ein viel versprechender Anfang gemacht.⁹³

Dennoch liegen deutsche Bibliotheken bezogen auf die Dienstleistungsmentalität weit hinter anderen Ländern zurück. Selbst heutzutage ist die Auskunft zum Teil noch „Beiwerk“⁹⁴ und als keine eigene Disziplin anerkannt.

In den USA ist die Auskunft schon seit Ende des 19. Jahrhunderts ein wichtiger Bestandteil und seit dem 20. Jahrhundert „eigentliches Ziel aller bibliothekarischer Bemühungen.“ Jedoch folgten auch in Deutschland Veränderungen als Anfang der 1970er-Jahre der „Informationsdienst“ als Kernfunktion angesehen wurde. Dieser beinhaltete Von diesen Planungen zum Ausbau des Informationsdienstes in Deutschland ist allerdings bis heute kaum etwas realisiert worden. Meistens werden an der Auskunft deutscher Bibliotheken lediglich Orientierungsfragen oder Fragen zum konkreten Bestand einer Bibliothek beantwortet.⁹⁵ Für Fragen zur inhaltlichen Literaturrecherche sind oftmals die Fachreferenten zuständig, an die sich die Benutzer einer Bibliothek wenden können, auch ohne vorher von der Information dorthin weitergeleitet worden zu sein. In den USA ist es üblich, dass ein wandernder Auskunftsservice geboten wird. Dies beinhaltet ein aktives, auf Benutzer zukommendes Auskunftsangebot seitens der in der Bibliothek befindlichen Mitarbeiter. In Deutschland wird dies jedoch meist als aufdringlich empfunden, sodass deutsche Bibliotheken die Benutzer auf sich zukommen lassen.⁹⁶ Den Benutzern soll damit eine Hilfe zur Selbsthilfe gegeben werden. Wie Rösch passend formuliert, ist „[i]m angloamerikanischen Raum [...] das Bewusstsein um die Bedeutung des bibliothekarischen Auskunftsdienstes im Allgemeinen und die Rolle des Auskunftsgesprächs im Besonderen deutlich ausgeprägter als etwa in Deutschland.“⁹⁷ Es ist also wichtig, dass der Auskunft und auch dem Auskunftsgespräch in Deutschland mehr Bedeutung zugesprochen wird. Dies sollte allerdings auf Seiten der Bibliothek sowie auch seitens der Benutzer dahingehend forciert werden. Dafür sollte jedoch die Bekanntheit dieser Dienstleistung optimiert werden, da viele Benutzer keine Ahnung von den Dienstleistungen einer Bibliothek, geschweige denn der Auskunft, haben.

⁹³ Vgl. Rösch: Die Bibliothek und ihre Dienstleistungen, S.107f.

⁹⁴ Vgl. Plassmann [u.a.]: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland, 2006, S. 194f.

⁹⁵ Vgl. ebd.

⁹⁶ Vgl. Scherger: Auskunft hinter Fragen?, S. 17.

⁹⁷ Vgl. Rösch: Das Auskunftsgespräch, S. 81.

3 First- und Second-Level-Support im bibliothekarischen Auskunftsdienst

In diesem Kapitel soll das Thema „First- und Second-Level-Support im bibliothekarischen Auskunftsdienst“ behandelt werden. Wie im vorherigen Kapitel erläutert, ist die Auskunftssituation deutscher Bibliotheken in Bezug auf die Dienstleistungsorientierung weit weniger fortgeschritten als in anderen Ländern. Insbesondere in den USA ist ein dienstleistungsorientierter Service schon lange ein Standard. Um einen weiteren Schritt in Richtung Dienstleistungsorientierung zu gehen, soll die Auskunft als Dienstleistung einer Bibliothek in den Fokus gerückt werden. Das System des First- und Second-Level-Supports ist bisher hauptsächlich im Bereich der Informationstechnologien anzutreffen, es soll jedoch im Rahmen dieser Arbeit explizit auf die persönliche Auskunft in einer Universitätsbibliothek angewandt werden. Dazu wird in den folgenden Unterkapiteln zunächst eine Definition von First- und Second-Level-Support im Allgemeinen gegeben und der Einsatz in wirtschaftlichen Unternehmen dargestellt. Abschließend wird der First- und Second-Level-Support auf Bibliotheken übertragen und anhand von Beispielen in Hochschulbibliotheken angereichert.

3.1 First- und Second-Level-Support

An dieser Stelle sollen nun zu erst die einzelnen Bestandteile betrachtet werden, um daraufhin die Bedeutung dieses Wortes zu definieren. „First“ und „Second“ bedeutet aus dem Englischen übersetzt „Erst“ und „Zweit“. Der Begriff „Level“ kann mit Ebene, Stufe oder Niveau ins Deutsche übersetzt werden. Für den Begriff „Support“ im Hinblick auf Service und Kundenorientierung gibt es keine direkte Übersetzung. Es handelt sich jedoch um eine (kostenpflichtige) Unterstützung und/oder Beratung des Kunden bei der Benutzung eines Produkts oder einer Dienstleistung.⁹⁸ Frei definiert handelt es sich bei einem First- und Second-Level-Support also um Kundenberatung auf zwei unterschiedlichen und hierarchisch angeordneten Ebenen, die sich durch den Grad ihrer Komplexität unterscheiden.

In der Regel wird zwischen First-, Second- und auch Third-Level unterschieden. Der First-Level-Support befasst sich nach Angermeier mit der „Beantwortung immer wiederkehrender, bekannter Fragen in standardisierter Form [...] [und] wird in der Regel durch ein Call-Center abgewickelt.“⁹⁹ Der Second-Level-Support ist zuständig für weiterführende und tiefergehende individuelle Probleme eines Kunden, während sich der

⁹⁸ Vgl. Angermeier: Support.

⁹⁹ Vgl. ebd.

Third-Level-Support meist nicht im direkten Kundenkontakt befindet, sondern weiterführende Problemlösungen für den First- und Second-Level-Support bearbeitet. In manchen Fällen werden Second- und Third-Level-Support¹⁰⁰ auch zusammengefasst, sodass nur zwischen First- und Second-Level unterschieden wird.¹⁰¹

Im Sektor der Wirtschaftswissenschaften kommt der First- und Second-Level-Support meist im Bereich der Informationstechnologien zum Einsatz, wie z.B. in der Softwareentwicklung. Der First-Level-Support ist die erste Anlaufstelle für alle eingehenden Anfragen. Die Mitarbeiter im Systembetrieb sind dort für die Erfassung und Bearbeitung dieser Anfragen zuständig. Durch die Zusammenarbeit im Team und mit Hilfe von Wissensdatenbanken können die Anfragen meist schnell positiv beantwortet werden. Im Falle eines aufwändigeren Problems unterstützt dann der Second-Level-Support bei der Lösungsfindung.¹⁰² Nach Leyking [u.a.] wird für alle ankommenden Anfragen am First-Level-Support ein Ticket erstellt, welches dann an verschiedene Bearbeiter weitergereicht werden kann, bis das Problem gelöst ist. Auf der ersten Stufe werden nur allgemeine Probleme gelöst, während Fragen zu tiefergehendem Produktwissen durch den Second-Level-Support beantwortet werden.¹⁰³ Wie anhand dieser Beispiele zu erkennen ist, erfordert die Arbeit an den einzelnen Stufen unterschiedliche Kompetenzen bzw. Qualifizierungen.

Im Bereich der IT-Strategie nach Höhn, ist der First-Level-Support zuständig für die Aufnahme der Anfragen und der Kategorisierung dieser nach vorgegebenen Parametern. Weiterhin übermittelt er die sogenannten Trouble Tickets, die aufgrund einer Anfrage erstellt wurden, an den Second-Level-Support. Der Second-Level-Support besteht aus einem Expertenteam, welches die speziellen Probleme lösen kann.¹⁰⁴ Nach Vieweg ist der First-Level-Support im Bereich des IT-Managements ebenfalls zuständig für die Bearbeitung von Anfragen. Die Mitarbeiter versuchen selbständig in einem gewissen Zeitrahmen eine Lösung für das Problem zu finden, bevor sie ggf. an einen Spezialisten weiterleiten. Dabei verfügen die Mitarbeiter über ein breites IT-Wissen, um die Anfragen dem jeweils richtigen Spezialisten zuweisen zu können.¹⁰⁵ Die Spezialisten bilden dann dementsprechend den Second-Level-Support und sind für tiefergehende Probleme zuständig.

¹⁰⁰ Auf den Third-Level-Support wird im Rahmen dieser Arbeit nicht weiter eingegangen.

¹⁰¹ Vgl. Angermeier: Support.

¹⁰² Vgl. Voigtmann GmbH: First-, Second- und Third-Level-Support.

<http://www.voigtmann.de/de/softwareentwicklung/second-und-third-level-support/> (10.08.2015).

¹⁰³ Vgl. Leyking: Integration von Lern- und Geschäftsprozessmanagement auf Basis von Kompetenzen. In: E-Learning 2010, 2010, S. 114.

¹⁰⁴ Vgl. Höhn, Reinhard: IT-Strategie und Implementierung unternehmensweiter Vorgehensmodelle. In: Das V-Modell XT, 2008, S. 136f.

¹⁰⁵ Vgl. Vieweg: Einführung Wirtschaftsinformatik, 2012, S. 244f.

Als konkretes Beispiel soll an dieser Stelle nun die Firma Hewlett-Packard (HP) genannt werden, die einen Kunden-Support zur Unterstützung bei Soft- und Hardwareproblemen sowie Wartungsdienstleistungen anbietet. Während der First-Level-Support die erste Anlaufstelle für die Kunden ist, an dem in einem ersten Anlauf versucht wird, das Problem zu lösen, ist der Second-Level-Support zuständig für die Lösung tiefergehender Softwareprobleme.¹⁰⁶

3.2 Umsetzung in Bibliotheken

In diesem Unterkapitel soll der Einsatz eines First- und Second-Level-Supports nun auf Bibliotheken übertragen werden. Dazu soll das Thema „Trouble Ticket System (TTS)“ aufgegriffen werden, welches zuvor bereits kurz erwähnt wurde. Im Rahmen der virtuellen Auskunft kommen diese Ticket-Systeme in Bibliotheken in den letzten Jahren vermehrt zum Einsatz unter der Oberfläche von Web-Contact-Centern. Diese Ticket-Systeme koordinieren und verwalten eingehende Benutzeranfragen. Die Bearbeitung und Beantwortung der Anfragen wird dann jedoch durch die Mitarbeiter der Bibliothek übernommen. Durch ein Ticketsystem wird eine für den Kunden transparente Abarbeitung der Anfragen ermöglicht, die nach festgelegten Qualitätsstandards durchgeführt werden.¹⁰⁷ Die Richtlinien nach denen die Beantwortung der Anfragen geschieht, sollten nach der Richtlinie ITIL (IT Infrastructure Library) erfolgen und in sogenannten Service Level Agreements (SLA) vereinbart werden.¹⁰⁸ Die SLA dienen dazu, die Qualität der Dienstleistung zwischen Dienstleistungserbringer und –nachfrager festzuhalten.¹⁰⁹ Weiterhin werden festgelegte Zeitpunkte zur Bereitstellung der Dienstleistung und Konsequenzen bei Nichteinhaltung von SLA geregelt.¹¹⁰

Als Beispiel wird im Folgenden die Universitätsbibliothek Oldenburg angeführt, an der im Rahmen eines Projekts, ein TTS eingeführt wurde. Es werden durch das Ticketsystem jedoch nicht nur Anfragen der Universitätsbibliothek beantwortet, „sondern auch Anfragen zum IT-Service sowie IT-Störungsmeldungen des Universitätsrechenzentrums bearbeitet“.¹¹¹ Die Einrichtung am IBIT Oldenburg für den Virtuellen HelpDesk erfolgte über die Ticketsystem-Software OTRS. „Als Virtueller HelpDesk wird hier ein Service verstanden, der dem Kunden die kontinuierliche Erreichbarkeit und Verbind-

¹⁰⁶ Vgl. Betzler [u.a.]: Erfolgsfaktoren für das Kunden- und Personalmanagement bei ferngelenkten Dienstleistungen. In: Remote Services, 2007, S.125.

¹⁰⁷ Vgl. Lück: Das Trouble Ticket System (TTS) als Instrument zur Qualitätskontrolle und Sicherung von Dienstleistungsstandards am IBIT Oldenburg S. 198.

¹⁰⁸ Vgl. Foth: Exzellente Geschäftsprozesse mit SAP, 2010, S.108.

¹⁰⁹ Vgl. Siepermann: Stichwort: Service Level Agreement

<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/596505791/service-level-agreement-v4.html> (10.08.2015).

¹¹⁰ Vgl. Ellis [u.a.]: Dienstleistungsmanagement, 2004, S. 9.

¹¹¹ Vgl. Lück: Das Trouble Ticket System (TTS) als Instrument zur Qualitätskontrolle und Sicherung von Dienstleistungsstandards am IBIT Oldenburg, S. 199.

lichkeit in der Bearbeitung seiner Anfragen garantiert.“¹¹² Die Bearbeitung von Anfragen in OTRS erfolgt über einzelne Prozessschritte, die in drei Stufen unterteilt werden. Der First-Level-Support beschäftigt sich mit Anfragen, die einfach und kurz zu beantworten sind, wie z.B. Orientierungsfragen oder Fragen zu Ausleihkonditionen. Der Second-Level-Support ist für aufwändigere Fachfragen zuständig, z.B. inhaltlichen Recherchen oder Fragen zum W-LAN. Der Third-Level-Support wird von Spezialisten übernommen, z.B. bei sehr speziellen fachlichen Fragen oder Fragen zum E-Mail-Account.¹¹³ Im Bereich der IT wird der First- und Second-Level-Support also auch in Bibliotheken bereits genutzt. Im Rahmen dieser Betrachtungen, soll er nun allerdings auf die Face-to-face-Auskunft übertragen werden, speziell auf den Auskunftsdienst der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln.

Das System des First- und Second-Level-Supports hat sich, vor allem bezogen auf die Face-to-face-Auskunft, bisher wenig in der bibliothekarischen Fachliteratur niederschlagen. Dies mag darauf zurückzuführen sein, dass das Prinzip zwar in vielen Bibliotheken Anwendung findet, jedoch in den seltensten Fällen standardisiert durchgeführt und offiziell publiziert wird. Aufgrund dessen wurde für diese Arbeit eine Anfrage über die InetBib-Mailingliste¹¹⁴ gestartet, um auf diesem Wege Informationen von Bibliotheken zu erhalten, die u.U. einen First- und Second-Level-Support im (Face-to-face-) Auskunftsdienst einsetzen. Leider war die Beteiligung sehr gering und auch nicht explizit auf die Face-to-face-Auskunft ausgerichtet sodass kein empirischer, weiterreichender Befund erstellt werden konnte. Dennoch sollen die wenigen Beispiele im Folgenden vorgestellt werden: Der Auskunftsdienst der UB Konstanz und der E-Learning-Support des Uniklinikums Hamburg-Eppendorf.

Universitätsbibliothek Konstanz¹¹⁵

Die Universitätsbibliothek Konstanz hat keinen offiziell in First- und Second-Level-Support eingeteilten Auskunftsdienst. Inoffiziell wird er aber durchaus so gehandhabt. In der Bibliothek gibt es eine Information, die eine Anlaufstelle für alle anfallenden Fragen ist. Diese sind sehr unterschiedlicher Art und umfassen Orientierungsfragen, Rechercheanfragen oder auch Fragen zum W-LAN oder ähnliches. Sie werden an dieser Stelle von Bibliothekaren beantwortet. Das Auskunftsteam wird in Randzeiten außerdem durch Fachreferenten unterstützt. Im Sinne des Level-Supports kann die Auskunftstheke als First-Level-Support bezeichnet werden. Der Second-Level-Support

¹¹² Vgl. ebd., S. 200.

¹¹³ Vgl. Lück: Das Trouble Ticket System (TTS) als Instrument zur Qualitätskontrolle und Sicherung von Dienstleistungsstandards am IBIT Oldenburg, S. 211f.

¹¹⁴ InetBib ist eine Kommunikationsplattform für Bibliotheksbeschäftigte und –interessierte zu aktuellen Nachrichten im Bibliotheksbereich. <http://www.inetbib.de/was-ist-inetbib/> (27.08.2015).

¹¹⁵ E-Mail von der UB Konstanz vom 06.03.2015.

bestünde in diesem Fall aus den einzelnen Fachreferenten, an die weitergeleitet wird, wenn die Mitarbeiter der Auskunftstheke eine Frage nicht beantworten können. Des Weiteren könnte die Aufteilung in dieser Bibliothek jedoch auch zwischen Ausleihtheke und Auskunftstheke vorgenommen werden. Einfache Fragen werden aufgrund räumlicher Gegebenheiten häufig an der Ausleihe gestellt, die dort dann in Form eines First-Level-Supports, durch FaMIs oder angelernte Mitarbeiter, beantwortet werden. Fragen, die an dieser Stelle dann nicht beantwortet werden können, werden an die Informationstheke weitergeleitet, die in diesem Fall dann den Second-Level-Support einnimmt. Eine formelle Einteilung gibt es, wie zu Beginn erläutert, nicht, allerdings funktioniert das Prinzip in der UB Konstanz gut in dieser Weise.

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf¹¹⁶

Die Antwort des Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf (UKE) auf die InetBib-Anfrage bezieht sich auf das Thema „E-Learning“. Der sogenannte eLearning-Support der UKE bietet Unterstützung bei allen anfallenden Problemen zum E-Learning-Angebot der Bibliothek. Die Fragen werden hauptsächlich per E-Mail oder telefonisch an die Bibliothek gestellt, aber auch eine persönliche Anfrage ist möglich. Der First-Level-Support wird in diesem Fall durch einen Bibliothekar und 1-2 studentische Hilfskräfte geleistet, sodass kurze und einfache Auskünfte in der Regel schon beantwortet werden können. Bei komplexeren Fragen zu technischen Problemen oder Anfragen für Schulungen zum E-Learning ist der Second-Level-Support zuständig. Dieser besteht aus einem Diplom-Ingenieur, einem Diplom-Informatiker und einem Professor der Medizin am Universitätsklinikum. Je nach Problemstellung wird die entsprechende Person vom First-Level-Support ausgewählt, damit diese sich mit dem Fragesteller in Verbindung setzen kann. Die Kommunikation innerhalb des gesamten Support-Teams läuft standardmäßig über E-Mail und über ein-monatliche Treffen zum Austausch. Ein Problembereich, der in diesem Fall noch genannt wurde, ist die Evaluation des E-Learning-Supports. Mögliche Lösungsansätze laufen über die wachsende Nachfrage oder die Bearbeitungszeit einzelner Anfragen, explizite Lösungen sind bisher jedoch nicht bestehend.

¹¹⁶ E-Mail vom Uniklinikum Hamburg-Eppendorf vom 09.03.2015.

Universitäts- und Landesbibliothek Münster¹¹⁷

Als kurze Ergänzung wird die ULB Münster aufgeführt, die zwar nicht aktiv auf die I-netBIB-Anfrage reagiert hat, es liegen aber entsprechende Informationen über das Handling des First- und Second-Level-Supports aus vorangegangenen telefonischen Interviews im Rahmen der Praxisphase vor. In der ULB Münster befindet sich im Foyer der Bibliothek der sogenannte „Empfang“, welcher mit Fachpersonal des mittleren Dienstes (FaMIs) besetzt ist. Dieser ist zuständig für die Erstellung von Bibliotheksausweisen und erster Ansprechpartner für anfallende Fragen. Für die Ausleihe und Rückgabe der Medien befinden sich dort zusätzliche Schalter. Vom Foyer aus gelangt der Benutzer durch eine Glastür in einen Recherchesaal, für eine ruhigere Atmosphäre. Dort befindet sich die Information für bibliothekarische Auskünfte, die zu den Hauptzeiten mit zwei Personen des gehobenen Dienstes besetzt ist. Die Information übernimmt dort den Second-Level-Support. Zu Randzeiten wird das Team der Information durch weitere Bibliothekare aus dem Haus und zum Teil auch durch Mitarbeiter des höheren Dienstes unterstützt. An der Information werden Fragen jeglicher Art angenommen und beantwortet. Bei ganz speziellen Fragen wird an den entsprechenden Sachbearbeiter, z.B. der Leihstelle oder der Fernleihe, oder den zuständigen Fachreferenten weitergeleitet.

¹¹⁷ Im Praxissemester in der USB Köln, vom 04.03. – 24.06.2014 im Rahmen des bibliothekarischen Studiums an der Fachhochschule Köln, wurden Telefon-Interviews durchgeführt, aufgrund einer Analyse von Nutzeranfragen in der USB.

4 Untersuchung im Rahmen der Neustrukturierung der Face-to-face-Auskunftsstellen der USB Köln

In diesem Abschnitt soll zunächst das Profil der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln (USB)¹¹⁸ dargestellt werden, um einen Eindruck dieser Bibliothek zu vermitteln. Sie ist die größte Bibliothek in NRW, eine zentrale wissenschaftliche Serviceeinrichtung und bietet ein breites Spektrum an aktuellen Informationsmedien sowie eine reichhaltige Sammlung historisch wertvoller Bestände. Die USB besitzt den größten und bedeutendsten Altbestand in Nordrhein-Westfalen und wurde 1920, in Folge der Errichtung der Neuen Universität zu Köln durch mehrere Vorgängereinrichtungen, die bis ins Jahr 1602 zurückreichen, gegründet.

Das Bibliothekssystem an der Universität Köln ist zweischichtig, sodass neben der zentralen Hauptabteilung noch neun Zweigstellen und ca. 150 Seminar- und Institutsbibliotheken auf dem Campus vorhanden sind, die den jeweiligen Fachbereichen zugeordnet sind. Im weiteren Verlauf dieser Arbeit soll lediglich auf die Hauptabteilung eingegangen werden. Diese ist eine Ausleih- und Magazinbibliothek. Nur ein kleiner Teil der Bestände ist im Sofortausleihbereich offen für die Benutzer zugänglich, und der größte Teil der Bestände muss aus dem Magazin bestellt werden. Neben einer gut ausgebauten Lehrbuchsammlung gibt es einen sehr umfangreichen Präsenzbestand.

Die USB verzeichnete im Jahr 2014 über 46.000 angemeldete Nutzer, 2,1 Mio. Bibliotheksbesuche und einen Gesamtbestand von 4,2 Mio. Medien. Des Weiteren stellt sie neben ca. 5.000 laufenden Zeitschriften-Abos noch ca. 60.000 elektronische Zeitschriften bereit. Die Zahl der Aus- und Fernleihen betrug 2014 1,3 Mio.. Mit über 150 Mitarbeitern und zahlreichen Studentischen Hilfskräften kann in der Hauptabteilung eine Öffnungszeit von 99 Stunden in der Woche gewährleistet werden – von Montag bis Sonntag. Abends und am Wochenende jedoch mit eingeschränktem Service durch Studentische Hilfskräfte. An 600 Nutzerarbeitsplätzen und 60 Internetplätzen können die Benutzer so an sieben Tagen in der Woche in der USB arbeiten.

Eine große institutionell-organisatorische Besonderheit der USB Köln ist die Art der Aufstellung. Die USB wurde als reine Magazinbibliothek konzipiert, wodurch 90% der Bestände im Voraus bestellt werden müssen, bevor sie ausgeliehen oder eingesehen werden können. Mittlerweile wurde eine Etage des Magazinkomplexes – insgesamt umfasst der Magazintrakt acht Etagen - für die Benutzer geöffnet, sodass diese in diesem Bereich nun selbständig an die Regale gehen und sich Literatur ansehen können, ohne sie vorher bestellen zu müssen.¹¹⁹ Eine weitere Besonderheit, die in reinen Frei-

¹¹⁸ Vgl. Universitäts- und Stadtbibliothek Köln: https://www.ub.uni-koeln.de/bibliothek/profil/index_ger.html (10.082015).

¹¹⁹ Erfahrungen durch das Praxissemester in der USB Köln vom 04.03. – 24.06.2014.

handbibliotheken meist nicht gegeben ist, ist die Aufstellung nach Numerus Currens: Die Bücher werden nicht systematisch aufgestellt - und somit benutzerorientiert -, sondern in der Reihenfolge in der sie angeschafft wurden. Unterschieden wird lediglich nach Format der Bücher oder aber nach weiteren besonderen Kriterien, wie z.B. der Zugehörigkeit zu einer Sammlung. Titel einer zusammengehörigen Sammlung werden in der Regel auch gemeinsam aufgestellt.¹²⁰

Im Folgenden soll in den Unterkapiteln der Status Quo der Auskunftsstellen in der USB dargestellt werden, um anschließend die geplante Umstrukturierung sowie die dafür durchgeführten Mitarbeiter-Interviews zu beleuchten. Anhand dessen werden im weiteren Verlauf der Arbeit Handlungsempfehlungen für die Umsetzung eines First- und Second-Level-Supports in der USB Köln entwickelt.

4.1 Ist-Situation der Auskunftsstellen - unter Berücksichtigung der räumlichen Situation

In diesem Unterkapitel wird die momentane Situation der Auskunftsstellen in der USB Köln dargestellt.¹²¹ Dabei soll zum besseren Verständnis und zur leichtereren Nachvollziehbarkeit auch auf die räumliche Situation im Bereich der Auskunftsstellen der Bibliothek eingegangen und diese durch Darstellung der Lagepläne¹²² unterstützt werden.

Betritt ein Kunde die Bibliothek im Erdgeschoss, sieht er an der rechten Seite den Eingang der Cafeteria. Um zur Bibliothek zu gelangen, muss er dem Weg geradefolgend, vorbei an zahlreichen Schließfächern zur Rechten. Die Rückgabetheke befindet sich dann rechts um die Ecke, ist also vom Eingangsbereich aus nicht ersichtlich. Die Rückgabe mit zwei Thekenplätzen ist in der Regel mit Personal des mittleren Dienstes der Ortsleihe besetzt. In den Abendstunden und am Wochenende verrichten dort jedoch auch studentische Hilfskräfte ihren Dienst. Hier können entlehnte Medien zurückgegeben, offene Gebühren bezahlt und Verlustmeldungen aufgegeben werden. Die zurückgebuchten Medien werden grob vorsortiert nach Vormerkungen, Lehrbuchsammlung und Magazinbüchern und in bereitstehenden Kisten über die Förderanlage in die erste Etage befördert, wo sie weiter sortiert und verteilt werden. Neben der Rückgabetheke befindet sich die Eingangskontrolle, die mit Wachpersonal besetzt ist. Dieses ist lediglich für die Eingangskontrolle zuständig, wird jedoch auch oft mit Orientierungsfragen konfrontiert. Gegenüber der Rückgabetheke befinden sich PCs zur Katalogrecherche (BibSearch-Geräte), die aber hauptsächlich zur Kontoeinsicht genutzt werden, um z.B. verlorene Fernleihnummern nachzusehen. Verlässt der Kunde den

¹²⁰ Erfahrungen durch das Praxissemester in der USB Köln vom 04.03. – 24.06.2014.

¹²¹ Erfahrungen durch das Praxissemester in der USB Köln vom 04.03. – 24.06.2014.

¹²² Vgl. Anhang A.

Durchgangsbereich an der Rückgabe und Eingangskontrolle, gelangt er in den Treppenbereich, wo sich noch der Eingang zur Lehrbuchsammlung und der Eingang zum Lesesaal der Historischen Sammlungen befinden. Zwei Treppen führen in diesem Bereich aus gegensätzlicher Richtung in das 1. Obergeschoss (OG). Um dem Kunden von der Rückgabe aus den Weg in einen bestimmten Bereich im 1. OG zu erklären, ist diese Treppensituation recht schwierig. Je nachdem, welche Treppe der Kunde wählt, gelangt er im Obergeschoss an verschiedene Stellen und muss sich neu orientieren. Die Beschilderung im gesamten Haus ist ebenfalls zu bemängeln: sie ist klein und wird nicht wahrgenommen, sodass aufgrund dessen viele Orientierungsfragen an den einzelnen Anlaufstellen ankommen. Weiterhin erwähnenswert sind die klimatischen Bedingungen im Erdgeschoss. Im Winter ist es so kalt, dass die Rückgabe übergangsweise in die Lehrbuchsammlung verlegt werden muss.

Betritt der Benutzer über die Treppen das Obergeschoss gehen dort mehrere Eingänge in verschiedene Bereiche ab: Zwei Eingänge in die Lesesäle, ein Eingang in den Computerraum, und ein Eingang in den Bereich der Abholregale. Auch in dieser Etage gibt es Probleme hinsichtlich der Beschilderung.¹²³ Im Lesesaal I befindet sich die Lesesaalausgabe und über den Lesesaal III erhält der Benutzer vom Treppenhaus aus Zugang zum Sofortausleihbereich (SAB). In den Abholregalen liegen bestellte und vorgemerkte Bücher, die für die Benutzer bereitgestellt wurden und dort abgeholt werden können. Im Bereich der Abholregale und im SAB befinden sich Selbstverbucher zur eigenständigen Verbuchung der Medien durch die Nutzer. Lesesaal II ist über das Treppenhaus nicht zu erreichen, sondern wird durch Lesesaal I oder III betreten.

In der Nähe des zentralen Treppenhauses befindet sich im 1. Obergeschoss die Anmeldung der Bibliothek. An diese Funktionstheke können bzw. sollten sich die Benutzer wenden, wenn sie sich anmelden möchten. Unter Vorlage eines Personalausweises und ggf. eines Studentenausweises oder Beschäftigtennachweises erhalten sie einen Benutzerausweis, je nach Status mit unterschiedlichen Berechtigungen bzw. Konditionen. Neben der Ausstellung des Ausweises werden dem Benutzer die Zugangsdaten für sein Bibliothekskonto mitgeteilt und erste einführende Informationen zur Nutzung der Bibliothek, gemeinsam mit einer Informationsbroschüre, gegeben. An dieser Theke steht den Benutzern ein Team, aus Personal des mittleren sowie gehobenen Dienstes zur Verfügung. Die Informationstheke befindet sich im 1. Obergeschoss neben der Anmeldung und ist von bibliothekarischem Fachpersonal des gehobenen Dienstes besetzt. Sie ist die zentrale Anlaufstelle für alle Fragen. Die Benutzer werden dort bei ihrer Literaturrecherche kompetent beraten und unterstützt, persönlich sowie nebenbei telefonisch. Bei starkem Benutzerandrang an der Anmeldung über-

¹²³ Dies zu erläutern, würde über das Thema dieser Arbeit weit hinausgehen und kann hier deshalb nicht geleistet werden.

nimmt die Information unterstützend die Ausstellung von Bibliotheksausweisen. Das Team der Informationsabteilung (Info-Team) veranstaltet monatliche Treffen zum Austausch der Mitarbeiter untereinander.

4.2 Geplante Umstrukturierung¹²⁴

Zu Beginn des Wintersemesters 2015/16 ist die Anschaffung von zwei Rückgabeautomaten im Erdgeschoss der USB geplant. Die Rückgabeautomaten sortieren die zurückgegebenen Medien selbständig nach Vormerkungen, Medien aus der Lehrbuchsammlung und Medien aus dem Magazin. Für die Medien aus dem Magazin erfolgt die Anbindung an die bestehende Transportanlage, um die Medien vom Erdgeschoss ins Obergeschoss zu transportieren, wo diese dann nach den einzelnen Magazinen sortiert werden. Durch diese Anschaffung wird der Rückgabeschalter, wie er bisher besteht, wegfallen. Es ist geplant an dieser Stelle einen Serviceschalter als First-Level-Support einzurichten, die vorhandenen Schalterplätze werden also in ihrer jetzigen Funktion erhalten bleiben. Dies soll als erste Anlaufstelle dienen, damit die Nutzer direkt im Erdgeschoss einen Ansprechpartner zur Verfügung haben und nicht erst ins 1. Obergeschoss zur Information gehen bzw. diese überhaupt erst einmal finden müssen. Neben der Beantwortung von Erstauskünften wird es die Aufgabe des First-Level-Supports sein, Fernleihmedien zurückzunehmen, Wiederausleihen durchzuführen und Verlustmeldungen anzunehmen. Diese Serviceleistungen sind auch bisher an der Rückgabe möglich und können auch durch die Rückgabeautomaten zukünftig nicht abgedeckt werden. Diese können nur Bücher dieser Bibliothek annehmen, Fernleihen sind technisch nicht möglich. Als neues Angebot wird an diesem First-Level-Support die Anmeldung hinzukommen. Der bisherige Anmeldungsschalter im 1. Obergeschoss wird geschlossen. Durch die Einführung der Unicard¹²⁵ für Studierende der Universität zu Köln wird mit einem Rückgang der Anmeldungen von bis zu 40% gerechnet, da kein gesonderter Bibliotheksausweis mehr ausgestellt werden muss. Deshalb hat sich die Bibliothek zu diesem Schritt entschieden. Die bisherige Information im 1. Obergeschoss bleibt weiterhin als zukünftiger Second-Level-Support bestehen. Durch die erhoffte Entlastung von Orientierungsfragen durch den First-Level-Support können sich die Mitarbeiter an der Information mehr auf die bibliothekarischen Fachauskünfte konzentrieren.

¹²⁴ Internes Dokument der USB Köln (auf beiliegender CD) und persönliche Gespräche mit dem Benutzungsdezernenten Herrn Depping und der Dezernentin für das Informationsdezernat der USB Frau Dr. Maier am 27.10.2014, 01.04.2015 und 21.05.15.

¹²⁵ Die Unicard ist ein Ausweis für Mitglieder der Universität zu Köln, der mehrere Funktionen beinhaltet, u.a. Studierendenausweis und Bibliotheksausweis.

Der geplante First-Level-Support im Erdgeschoss der USB soll, ebenso wie die frühere Rückgabetheke, von Mitarbeitern der Ortsleihe besetzt werden. Der Einsatz von Mitarbeitern aus anderen Abteilungen des Hauses, wie es bisher an der Anmeldung gehandhabt wird, ist aufgrund der Fülle der Tätigkeiten, die dort verrichtet werden sollen, eher schwierig. Es ist allerdings nicht ausgeschlossen, dass unter Umständen Hilfe von Mitarbeitern aus anderen Abteilungen weiterhin benötigt wird. Dieses Personal müsste dann je nach Eignungsgrad der Mitarbeiter individuell ausgewählt werden.

4.3 Methodisches Vorgehen: Mitarbeiter-Interviews

Um herauszufinden, wie das Personal zu der geplanten Umstrukturierung steht, sind Interviews mit den Mitarbeitern der Informationsabteilung für den zukünftigen Second-Level-Support und den Mitarbeitern der Ortsleihe für den zukünftigen First-Level-Support geführt worden. Durch ein leitfadengestütztes Interview sollen die individuellen Wahrnehmungen sowie Ideen und Möglichkeiten bzgl. der Trennung der beiden Dienste erfasst werden. Abschließend werden anhand der ausgewerteten Mitarbeiter-Interviews mögliche Handlungsempfehlungen entwickelt und eine eventuelle Umsetzung für die Realisierung des First- und Second-Level-Support in der USB Köln aufgezeigt. Im folgenden Kapitel soll zunächst auf „Qualitative Interviews“ an sich und deren Auswertung eingegangen werden, um nachfolgend die Auswertung der Mitarbeiter-Interviews in der USB Köln darstellen zu können.

4.3.1 Qualitative Interviews

Qualitative Interviews (auch: qualitative Befragungen) sind in bestimmten Fällen sinnvoller als quantitative, standardisierte Befragungen. Es gibt keinen vorgefertigten Fragebogen, durch den das Gespräch beeinflusst werden kann. Manche Punkte zum entsprechenden Thema wurden vom Interviewer im Voraus vielleicht gar nicht bedacht, die jedoch durch den Befragten ausgesprochen werden.¹²⁶ Diese unter Umständen wichtigen Aussagen würden bei einem standardisierten Fragebogen evtl. gar keine Erwähnung finden oder nur schwer zugeordnet werden können. Laut Siegfried [u.a.] „sind qualitative Befragungen dann hilfreich, wenn es darum geht, einen vertieften Einblick in Wissensbestände zu erhalten, unbewussten Verhaltensdispositionen [...] auf den Grund zu gehen oder auch Meinungsbildungsprozesse [...] zu verstehen. [Ein Anwendungsfeld ist z.B. die] Ideengenerierung für neue Services“¹²⁷. Es gibt keine spezi-

¹²⁶ Vgl. Siegfried [u.a.]: Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken, 2014, S. 85.

¹²⁷ Vgl. ebd., S. 86.

fische Herangehensweise an eine qualitative Befragung, allerdings viele unterschiedliche Ansätze in der Praxis. Bei qualitativen Interviews geht es, im Unterschied zu quantitativen, standardisierten Befragungen, um die Erhebung von Texten und nicht von zählbaren Daten. Diese Texte sind oft als Video- oder Tonmitschnitt vorhanden, die ausgewertet werden müssen. Da jedoch keine standardisierten Daten vorliegen, müssen die Ton- oder Videomitschnitte vor der Auswertung erst einmal transkribiert werden. Durch die nicht oder nur teilweise standardisierte Befragung gibt es größere Handlungsspielräume für alle Gesprächspartner. Ein weiterer Unterschied zu quantitativen Interviews ist die Größe des befragten Personenkreises. Dieser ist bei qualitativen Befragungen ziemlich klein, zumeist weniger als 100 Personen. Für diese Art des Interviews eignen sich am besten persönliche Face-to-face-Befragungen, da das Gespräch dadurch persönlicher gestaltet wird. Qualitative Interviews werden oft in Form von Einzelinterviews oder als Gruppendiskussion durchgeführt. Im Einzelgespräch ist es unter Umständen einfacher, sich frei zu einem bestimmten Thema zu äußern. Innerhalb solcher Befragungen sind dieser Handlungsspielraum und die größere Freiheit zu Äußerungen auch gegeben.¹²⁸ Der Kontakt zwischen Befragtem und Interviewer wird intensiver. Was den Grad der Explizitheit der erhobenen Informationen angeht, sind Siegfried [u.a.] der Meinung, dass „[q]ualitative Befragungen [...] sowohl darauf abzielen, eher konkretes, explizites Wissen über einen Gegenstand zu vermitteln [...] als auch darauf, eher unbewussten Sachverhalten auf den Grund zu gehen“¹²⁹.

Ein Hilfsmittel, um das Interview zu strukturieren und zu lenken, ist der sogenannte *Leitfaden*, der dem Interviewer als Gedächtnisstütze dient. „[D]as Erstellen des Leitfadens [ist] einer der zentralen Schritte im Vorfeld teilstrukturierter Befragungen.“¹³⁰ Allerdings ist darauf zu achten, dass der Leitfaden die Interviewten nur so gering wie möglich in ihrer Gesprächsfreiheit einschränkt. Ziel dieser Interviewform ist es, im gemeinsamen Gespräch bestimmten Sachverhalten auf den Grund zu gehen. Eine wichtige Voraussetzung ist daher, „dass die Fragen [...] frei und an die jeweilige Interviewsituation bzw. den Interviewten angepasst gestellt werden.“¹³¹ Weiterhin ist es nötig, dass der Interviewer sich möglichst unbefangen zeigt und keine persönlichen Dispositionen in das Gespräch einbringt. Daher ist ein gewisser Grad an Selbstreflexion seitens des Interviewers notwendig. Der Leitfaden kann zur Unterteilung eines Themas in Unterthemen aufgeteilt werden. Eine zu feine Unterteilung ist jedoch auch wieder kritisch zu betrachten, da dadurch die Äußerungsfreiheit beschränkt werden könnte.

¹²⁸ Vgl. Siegfried [u.a.]: Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken, S. 86f.

¹²⁹ Vgl. ebd., S. 87.

¹³⁰ Vgl. Werner: Qualitative Befragungen. In: Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 2013, S. 131.

¹³¹ Vgl. ebd., S. 132.

Bei den sogenannten explorativen Einzelinterviews¹³² unterscheidet man zwischen narrativen und problemorientierten Interviews. Die explorativen Interviews beschäftigen sich mit der Erkundung neuer Sachverhalte. Während beim narrativen Interviewer der Interviewte sehr große Freiheiten hat und selbst die Schwerpunkte in seinen Ausführungen setzt, verhält es sich beim problemorientierten Interview etwas anders.¹³³ Das problemorientierte Interview ist nach Siegfried [u.a.] „stärker auf eine bestimmte Problemstellung zugeschnitten [...] [und] der Grad der Strukturierung durch den Interviewer [ist] höher.“¹³⁴ Im weiteren Verlauf soll näher auf das problemorientierte Interview eingegangen werden, da dieses in der praktischen Durchführung Anwendung finden wird.

Der idealtypische Ablaufplan für problemorientierte Interviews umfasst nach Siegfried [u.a.]¹³⁵ vier Phasen:

- In der *Einleitungsphase* werden Zweck und Hintergründe der Befragung erläutert. Durch eine Einleitungsfrage wird dann das eigentliche Gespräch eingeleitet. Es ist „wichtig, den Interviewten die Gelegenheit zu ausführlichen, detailreichen Antworten zu geben bzw. sie dazu zu ermutigen.“¹³⁶
- In der zweiten Phase, der *Phase der allgemeinen Sondierung*, hat der Interviewer die Möglichkeit Nachfragen zu stellen, um an die zuvor genannten Punkte des Befragten anzuknüpfen. Weiterhin können im Voraus Beispielfragen ausgearbeitet werden zur evtl. Anregung des Gesprächs an dieser Stelle.
- In der dritten Phase, der *Phase der spezifischen Sondierung*, geht es darum, durch theoretische Vorüberlegungen und konkrete Äußerungen der Befragten Sinnstrukturen zu erfassen. Dadurch soll der Befragte zur Selbstreflexion angeregt werden. Der Interviewer muss den bisherigen Gesprächsverlauf präsent haben und reflektieren können, sowie eigene Hypothesen mit ins Gespräch einbringen können.
- In der nächsten und letzten Phase, der *Ergänzungsphase*, sollen abschließend durch gezielte Nachfragen Aspekte beleuchtet werden, die zuvor vom Befragten noch nicht angesprochen wurden, deren Antworten aber durchaus von Interesse sein könnten.

¹³² Bei den Einzelinterviews wird zwischen explorativen, fokussierten und Experteninterviews unterschieden. Die fokussierten Interviews und die Experteninterviews sollen in dieser Arbeit keine Erwähnung finden. Nachzulesen in Siegfried [u.a.]: Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken, S. 91ff.

¹³³ Vgl. Siegfried [u.a.]: Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken, S. 91ff.

¹³⁴ Vgl. ebd., S. 93.

¹³⁵ Vgl. ebd.

¹³⁶ Vgl. Werner: Qualitative Befragungen, S. 132.

4.3.2 Interviewleitfaden und Fragen

Im Rahmen der qualitativen Befragung der Mitarbeiter der USB Köln wurde sich für Einzelinterviews entschieden, um die individuelle Wahrnehmung und Meinung eines jeden Einzelnen aufzufangen. Wie im vorherigen Teilkapitel bereits erläutert, wurde als erster Schritt ein Leitfaden für die Interviews erstellt. Dabei wurde unterschieden zwischen einem Leitfaden für das Team der Informationsabteilung¹³⁷ (im Folgenden als Info-Team bezeichnet) und einem Leitfaden für die Ortsleihe¹³⁸. Als erstes soll auf den Leitfaden des Info-Teams eingegangen und der Leitfaden für die Mitarbeiter der Ortsleihe im Anschluss erläutert werden. Das Info-Team der USB Köln besteht in der Regel aus Mitarbeitern des gehobenen Dienstes, also mit einem bibliothekarischen Studium. Die Vergütung erfolgt nach dem Tarifvertrag der Länder (TV-L)¹³⁹. Angestellte Bibliothekare werden in Entgeltgruppe 9 eingruppiert. Innerhalb des Info-Teams wird zwischen Mitarbeitern des „verstärkten“ Teams und Mitarbeitern des „erweiterten“ Teams unterschieden. Das „verstärkte“ Team bilden die Mitarbeiter des Informationsdezernats, die neben dem häufigen Dienst an der Information auch andere Tätigkeiten in diesem Bereich verrichten, wie zum Beispiel Schulungen oder Führungen. Die Mitarbeiter des „erweiterten“ Teams sind aus anderen Abteilungen des Hauses und im Bereich der Informationsabteilung nur an der Informationstheke anzutreffen. Dies auch wesentlich seltener als die Kollegen des „verstärkten“ Teams. Das Team der Ortsleihe gehört zum mittleren Dienst und besteht aus angelernten Kräften (Eingruppierung i.d.R. in E3) sowie aus ausgebildeten Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste (FaMIs), die üblicherweise nach Entgeltgruppe 5 oder 6 im TV-L bezahlt werden.

Der Interview-Leitfaden für das Info-Team bestand aus den, in Kapitel 4.3.1 angesprochenen, vier Phasen zur Strukturierung des Gesprächs. In der Einleitungsphase wurde der Zweck des Interviews erläutert, nämlich dass die Meinungen der Mitarbeiter zum Thema der Umstrukturierung der Auskunft in einen First- und Second-Level-Support erfasst werden sollen. Die Hintergründe, nämlich die Etablierung eines Serviceschalters im Erdgeschoss der USB, wurden seitens der Interviewerin zu Beginn des Gesprächs nicht angesprochen, um durch diese Informationen die individuelle Wahrnehmung der Befragten nicht zu beeinflussen. Durch die Abteilungsleitung wurde das Personal bereits im Vorfeld über den Zweck und die Hintergründe dieser Befragung informiert, wobei ungleiches Wissen jedoch nicht ausgeschlossen werden kann. Mit der Frage „Was halten Sie von der Umstrukturierung? Was erwarten Sie?“ wurde das Ge-

¹³⁷ Vgl. Leitfaden 1 in Anhang B.

¹³⁸ Vgl. Leitfaden 2 in Anhang B.

¹³⁹ Vgl. <http://oeffentlicher-dienst.info/tv-l/> (10.08.2015).

sprach dann durch die Interviewerin eingeleitet, sodass den befragten Mitarbeitern ein großer Spielraum gegeben wurde, um über Meinung, Befürchtungen usw. berichten zu können. Je nach individuellem Charakter berichteten die befragten Personen unterschiedlich viel und lang auf die Einleitungsfrage, sodass zur weiteren Anregung des Gesprächs in der zweiten Phase eine Beispielfrage bereitgehalten wurde. In dieser Phase knüpfte die Interviewerin weiterhin an genannte Punkte an, um den gewünschten Detaillierungsgrad und die inhaltliche Zielsetzung zu verdeutlichen. In der darauffolgenden Phase ging es um die spezifische Sondierung, d.h. durch theoretische Vorüberlegungen und konkrete Äußerungen der Befragten konnten Sinnstrukturen erfasst werden. Weiterhin wurden die Befragten mit ihren eigenen Aussagen konfrontiert, damit Widersprüchlichkeiten geklärt werden konnten oder um weitere Verständnisfragen zu stellen. In dieser Phase musste die Interviewerin nach Reflektion der genannten Inhalte eigene Hypothesen mit in das Gespräch einbringen. Dies wurde durch die Erläuterung der Hintergründe, was zu Beginn des Gesprächs aus den beschriebenen Gründen vernachlässigt wurde, realisiert. In der letzten Phase des Interviews, der sogenannten Ergänzungsphase, wurden den Mitarbeitern spezielle Fragen gestellt, die bis dahin noch nicht angesprochen wurden, um diese Aspekte nicht zu vernachlässigen. Konkret ging es um folgende Fragen, die je nach Verlauf des vorangegangenen Gesprächs durch die Interviewerin gestellt wurden oder durch den Befragten von sich aus beantwortet wurden, ohne dass sie gestellt wurden:

- Von welchen Fragen möchten Sie als Auskunftsteam entlastet werden?
- Welche Fragen haben Sie bzgl. der Umstrukturierung?
- Wie wünschen Sie sich die Kooperation zwischen den beiden Diensten (Weiterleitung, Kommunikation, Rückmeldung)?
- Wo sehen Sie für sich Qualifikationsbedarf?
- Meinen Sie, dass das Ortsleih-Team für den First-Level-Support ausreichend qualifiziert ist?
- Welche Probleme könnten aus Ihrer Sicht entstehen?

Der Interview-Leitfaden für die Mitarbeiter der Ortsleihe beinhaltete geringfügige Änderungen im Hinblick darauf, dass einige abschließende Fragen nicht oder etwas verändert gestellt wurden. Die Fragen nach einer Entlastung oder der Qualifizierung des Ortsleih-Teams waren beispielsweise ungeeignet für das Ortsleih-Team. Für einen besseren Überblick sind die abschließenden Fragen im Folgenden auch aufgeführt:

- Welche Fragen haben Sie bzgl. der Umstrukturierung?
- Wie wünschen Sie sich die Kooperation zwischen den beiden Diensten (Weiterleitung, Kommunikation, Rückmeldung)?

- Wann / An welcher Stelle würden Sie eine Frage weiterleiten?
- Wo sehen Sie für sich Qualifikationsbedarf?
- Welche Probleme könnten aus Ihrer Sicht entstehen?

Zur Dokumentation der Antworten wurden die Gespräche als Audio-Mitschnitt aufgezeichnet. Im Voraus wurden die Interviewten diesbezüglich informiert bzw. um Einverständnis gebeten.¹⁴⁰

4.3.3 Auswertung qualitativer Interviews – die Theorie

Nachdem die Interviews geführt wurden, mussten die Audio-Mitschnitte transkribiert, das heißt in eine schriftliche Form gebracht werden. Es gibt nach Siegfried [u.a.] verschiedene Möglichkeiten der Transkription: die wörtliche Transkription, bei der alle akustischen Daten verschriftlicht werden, die kommentierte Transkription, wobei neben der wörtlichen Verschriftlichung auch zusätzlich sprachliche Besonderheiten erfasst werden und die inhaltsanalytische Transkription, bei der die Transkription mit ersten inhaltsanalytischen Schritten verknüpft wird. Bei dieser letzten Form der Transkription werden schon beim Hören bestimmte Gesprächsausschnitte ausgewählt.¹⁴¹ Nach Werner ist auch „ein Wechsel aus (wörtlichem) Transkript und Paraphrase [üblich]“¹⁴². Wichtig für ein Transkript ist auch der sogenannte Transkriptkopf, der Informationen wie Datum, Dauer des Interviews, Name des Interviewers und auch in anonymisierter Form den Namen des Befragten beinhalten sollte.¹⁴³ Nach erfolgreicher Transkription und damit vorliegenden Gesprächsprotokollen kann die eigentliche Auswertungsphase beginnen. Nach Kuckartz [u.a.] fängt diese mit „der sorgfältigen, möglicherweise sogar mehrmaligen Lektüre des Textes [an.]“¹⁴⁴ Weiterhin umfasst sie weitere drei Schritte: die Einzelanalyse, die generalisierende Analyse und die Bildung eines Kategorienschemas. Dafür ist es notwendig, sich in der Einzelanalyse jedes einzelne Gesprächsprotokoll vorzunehmen und Nebensächlichkeiten und Wiederholungen zu kennzeichnen. Durch die Paraphrasierung werden die Inhalte zunächst verkürzt. In der Phase der Generalisierung werden die formulierten Paraphrasen auf eine Abstraktionsebene gebracht. Anschließend erfolgt die Reduktion, sodass gleiche Inhalte herausgenommen und ähnliche Bedeutungen zusammengefasst werden. Als letzter Schritt folgt dann die Bildung des Kategorienschemas.¹⁴⁵ Die Kategorien können zum

¹⁴⁰ Aufgrund der Anonymität wurden dieser Arbeit lediglich die transkribierten Protokolle auf CD beigelegt.

¹⁴¹ Vgl. Siegfried [u.a.]: Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken, S. 151.

¹⁴² Vgl. Werner: Qualitative Befragungen, S. 135.

¹⁴³ Vgl. Siegfried [u.a.]: Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken, S. 152.

¹⁴⁴ Vgl. Kuckartz [u.a.]: Qualitative Daten computergestützt auswerten: Methoden, Techniken, Software. In: Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft, 2013, S. 505.

¹⁴⁵ Vgl. Siegfried [u.a.]: Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken, S. 160.

Teil aus dem vorher entwickelten Leitfaden abgeleitet, zum Teil aber auch erst aus den erhobenen Daten entwickelt werden. Abhängig ist dies von der offenen Fragetechnik, die den Befragten zum Sprechen anregt. Dabei können viele unterschiedliche Äußerungen entstehen. Die Kategorien des Leitfadens müssen im Verlauf der Erhebung immer wieder überarbeitet, angepasst und ergänzt werden.¹⁴⁶ Um die Kategorien (weiter-)entwickeln zu können, ist die intensive Sichtung der Daten erforderlich. Die bereits reduzierten Inhalte können nun unter entsprechenden „Überschriften“ zusammengefasst werden, die sich durch bestimmte Äußerungen der Befragten ergeben.¹⁴⁷

Nach der Kategorienbildung ist es erforderlich, die Daten zu kodieren. Dies bedeutet, dass die vorliegenden Daten den entwickelten Kategorien zugeordnet werden. Nach Schmidt „sind diese Auswertungskategorien [zwar] aus dem Material entwickelt oder angereichert; das Kodieren wird jedoch als weiterer Auswertungsschritt verstanden, wobei die entwickelten Auswertungskategorien verwendet werden“.¹⁴⁸ Vergessen werden darf auch nicht, dass die Kodierung nach gewissen Regeln erfolgen muss. So sollte sie z.B. für jede Kategorie einzeln erfolgen, damit die Unabhängigkeit von anderen Kategorien gewahrt bleibt.¹⁴⁹ Abschließend müssen die Ergebnisse der Kodierung zusammengestellt und dargestellt werden. Dies kann innerhalb einzelner Auswertungskategorien erfolgen oder auch mit Bezug auf eine andere Kategorie. Eine dritte Möglichkeit ist nach Schmidt „eine Gesamtübersicht der Ergebnisse für alle untersuchten Fälle zu allen oder zu ausgewählten Auswertungskategorien [zu erstellen]“. Dies wird oftmals in Form von Tabellen realisiert.¹⁵⁰

4.3.4 Auswertung der durchgeführten Interviews¹⁵¹

Wie in Kapitel 4.3.3 beschrieben ist als erstes die Transkription der Audio-Mitschnitte der Interviews erforderlich. In diesem Fall hat man sich für eine Mischform zur Transkription entschieden. Dabei wurde die Verschriftlichung überwiegend wortwörtlich und zum Teil sinngemäß durchgeführt. Sinngemäß übernommen wurde es in den Fällen, in denen zu viele ausschmückende Redewendungen gebraucht wurden, die nicht relevant für die vorliegende Erhebung waren. Weiterhin wurde bereits bei der Transkription auf Wiederholungen innerhalb eines Interviews geachtet und diese herausgestrichen. Vergleiche zwischen verschiedenen Interviews wurden noch nicht angestellt, sondern lediglich innerhalb eines einzelnen Gesprächs bzgl. der Wiederholungen. Gewisse

¹⁴⁶ Vgl. Schmidt: Auswertungstechniken für Leitfadeninterviews. In: Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft 2013, S. 474.

¹⁴⁷ Vgl. ebd., S. 475.

¹⁴⁸ Vgl. ebd., S. 478.

¹⁴⁹ Vgl. ebd., S. 479.

¹⁵⁰ Vgl. ebd., S. 482.

¹⁵¹ Vgl. Transkripte der Mitarbeiter-Interviews auf der beiliegenden CD.

analysierende Punkte wurden ebenfalls während der Transkription unternommen. Zum einen wurden erste grobe Kategorien gebildet, die sich am Leitfaden orientierten. Zum anderen wurden manche Äußerungen der Befragten mit Bemerkungen der Interviewerin versehen, als erste Reaktion auf die gewonnene Information. Die Transkription wurde folglich aus verschiedenen Teilen einzelner Transkriptionsarten durchgeführt. Insgesamt wurden 21 Interviews geführt, davon mit 13 Personen aus dem Info-Team für den zukünftigen Second-Level-Support und acht Personen aus der Ortsleihe für den zukünftigen First-Level-Support.

Die Transkripte¹⁵² konnten dann zur weiteren Vorgehensweise genutzt werden. Wie in der Theorie beschrieben, sollte danach eine Einzelanalyse jedes einzelnen Gesprächsprotokolls erfolgen, um Wiederholungen und Nebensächlichkeiten zu kennzeichnen. Die Wiederholungen wurden z.T. bereits während der Transkription entfernt, sodass der Schritt an dieser Stelle nicht sonderlich aufwändig ausfiel. Weiterhin wurde die Bildung der Kategorien ebenfalls neben der Transkription und beim Kennzeichnen der Wiederholungen vorgenommen. Bei jedem erneuten Lesen eines Transkripts wurde die Kategorienbildung automatisch bedacht und berücksichtigt. Als nächster Schritt wurden die Inhalte der einzelnen Gesprächsprotokolle dann den bereits existierenden Kategorien zugeordnet, um erst einmal ein grobes Raster zu schaffen und einen Gesamtüberblick zu bekommen. Durch eine erneute Sichtung der Daten innerhalb der groben Kategorienstruktur konnten Wiederholungen zwischen den verschiedenen Protokollen reduziert, neue Kategorien geschaffen bzw. die Aussagen auf eine Ebene gebracht werden. Anschließend wurde kodiert: die bereits in grobe Kategorien gebrachten Daten wurden in weitere feinere Kategorien sortiert.

Um die Sichtweise beider Teams darzustellen wurden die Daten des Info-Teams und des Ortsleih-Teams getrennt ausgewertet. Sie wurden in folgende Kategorien unterteilt:

¹⁵² Vgl. Transkripte der Mitarbeiter-Interviews auf der beiliegenden CD.

Tabelle 1: Kategorisierung der Daten nach Teams

Info-Team	Ortsleih-Team
Bibliothek allgemein	Umstrukturierung allgemein
Umstrukturierung allgemein	Benutzersicht
Rückgabetheke bisher	Rückgabetheke bisher
First-Level-Support	Arbeitsaufwand
Rückgabeautomat	Personal
Second-Level-Support	Vorschläge/Ideen
Abgrenzung/Trennung und Weiterleitung	
Kooperation zwischen den Diensten	
Vorschläge/Ideen	
Qualifikationsbedarf	

Im Folgenden soll ein Überblick über den Inhalt der einzelnen Kategorien gegeben werden, um die Interviewinhalte darzustellen und miteinander zu vergleichen. Begonnen wird mit den aufgeführten Kategorien des Info-Teams.

Darstellung der Kategorien des Info-Teams

Kategorie: Bibliothek allgemein

Diese Kategorie zeigt die Äußerungen der Mitarbeiter des Info-Teams in Hinblick auf die Bibliothek im Allgemeinen auf. Dies bedeutet, die Inhalte haben nur einen geringen Bezug zum eigentlichen Thema, nämlich der Umstrukturierung in der USB in Form eines First- und Second-Level-Supports. Es sind jedoch z.B. Äußerungen, die die Bibliothek beschreiben, was durchaus in der Auswertung berücksichtigt werden muss, da diese zum Gesamtbild beitragen.

Wie bereits in Kapitel 4.1 thematisiert, werden die schwierigen klimatischen Bedingungen im Erdgeschoss angesprochen. Aufgrund dieser Bedingungen wird der Dienst im Erdgeschoss von den Mitarbeitern als unangenehm empfunden. Die Luftschleuse für den Eingangsbereich ist zwar seit Langem geplant, allerdings besteht bisher lediglich ein Dauerprovisorium, welches als unprofessionell bezeichnet wird. Weiterhin wird das generelle Raumproblem thematisiert, was durch diese Umstrukturierung nicht gelöst werden kann, aber immerhin wird das Ziel angestrebt, den Benutzern eine bessere Hilfestellung durch diese Umstrukturierung zu geben. Neben dem Raumproblem stößt die mangelnde Beschilderung auf Kritik. Diese sollte laut Info-Team deutlich verbessert werden, da sie nicht zur angestrebten Serviceorientierung passt. Der Inhalt der Schilder bzw. der Service sollte wichtiger sein als die Form (Corporate Design). Auf diesem Wege könnten auch räumliche Fragen verringert werden, was einige Mitarbeiter des

Info-Teams hoffen. An der Auskunft würde dann mehr Zeit für die Recherche-Fragen zur Verfügung stehen. Auch weitere generelle Probleme werden angesprochen, wie z.B. das zweischichtige Prinzip der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln mit den zahlreichen Institutsbibliotheken oder die Gebührenzahlung am Kassensystem, der von Zeit zu Zeit nicht ganz so stabil läuft. Viele Benutzer begleichen ihre Gebühren lieber bei einer Person. Weiterhin werden die „Bestell-Modalitäten“, die einen Bereitstellungszeitraum von einem Tag vorsehen thematisiert, was laut Info-Team, für die Benutzer unverständlich ist und auch längst antiquiert. Neben diesen Dingen wird auch die Auskunft an sich vom Info-Team angesprochen. So wird zum Beispiel die Meinung vertreten, dass es im Kundenkontakt wichtig sei, dass die Mitarbeiter gerne im Publikumsbereich tätig sind und die Auskunft bzw. Anmeldung gerne machen. Leider sind keine konkreten Regeln für die Auskunft vorhanden, lediglich evtl. „Unausgesprochenes“. Dadurch, so wird bemängelt, würde jeder Mitarbeiter machen „was er will“ in Bezug auf die zu gebenden Auskünfte o.Ä., was es erschweren würde alle Mitarbeiter auf einen Level zu bekommen.

Kategorie: Umstrukturierung allgemein

In dieser Kategorie wird ein Überblick über die allgemeinen Äußerungen des Info-Teams im Hinblick auf die Umstrukturierung gegeben. Zuallererst soll an dieser Stelle noch einmal erwähnt werden, dass sich diese Arbeit auf die Umstrukturierung der Auskunftstheken in einen First- und Second-Level-Support bezieht. Zur Zeit der Mitarbeiterbefragungen im Rahmen dieser Arbeit wurde auch die Umstrukturierung der Dezerenate innerhalb der Bibliothek durchgeführt. In Bezug darauf sind die Mitarbeiter, nach eigenen Aussagen, ebenfalls gespannt, wie es im Gesamtkonzept werden soll. Dies soll hier jedoch nicht weiter behandelt werden.

Ein herausragender Punkt im Rahmen der Umstrukturierung der Auskunftstheken ist das Einverständnis in Bezug auf die Umstrukturierung: So sind 77% der Info-Mitarbeiter¹⁵³ für einen First-Level-Support im Eingangsbereich, damit die Benutzer eine offizielle Anlaufstelle haben. Zuvor wurden diese Anfragen von der Rückgabe beantwortet, die durch das hohe Benutzeraufkommen in Bezug auf die Rückgaben jedoch sehr ausgelastet war und kaum Zeit für Benutzeranfragen hatte. Es ist eine Selbstverständlichkeit, am Eingang empfangen zu werden, in anderen Institutionen wird es genauso gehandhabt. Es hätte laut Aussagen des Info-Teams auch schon vor einigen Jahren beim Umbau der Bibliothek berücksichtigt und realisiert werden müssen. Allerdings wurden, damals wie auch heute, die Mitarbeiter nicht aktiv in die Planungen mit einbezogen, sondern bis zu einem gewissen Punkt vor vollendete Tatsa-

¹⁵³ Vgl. Diagramm 1 in Anhang C.

chen gestellt. Aufgrund dessen gibt es Unsicherheiten, wie es in der Praxis dann wirklich durchgeführt wird und ob sich die räumliche Situation in Bezug auf eine Luftschleuse verändern wird. Es besteht seitens des Info-Teams aber auch die Hoffnung, dass es dann kein „Herumirren“ der Nutzer mehr geben wird. 31 % des Info-Teams¹⁵⁴ vertreten die Meinung, dass nicht nur die Anmeldung ins Erdgeschoss verlegt werden, sondern dass auch die Auskunft dort ihren Platz haben sollte, da Auskunft und Anmeldung in Nachbarschaft gehören, sodass gar keine Trennung in einen First- und Second-Level-Support notwendig wäre. Es sollte keine Mitarbeiter der ersten und zweiten Klasse geben. Des Weiteren wird die Meinung vertreten, dass das Hin- und Herschicken der Benutzer kein Service sei, obwohl ja gerade der Servicegedanke zu dieser Umstrukturierung geführt hätte. Durch einen Umzug der Auskunft ins Erdgeschoss der USB würden weiterhin eventuelle Ängste der Info-Mitarbeiter bereinigt werden können, die aufgrund der zu erwartenden Trennung in einen First- und Second-Level-Support, entstanden sind. Abschließend soll noch der Punkt der Beschilderung des zukünftigen First- und Second-Level-Supports angesprochen werden. Eine sinnvolle Bezeichnung wie z.B. „Erstauskunft“ wäre wichtig. Es wurden allerdings auch noch weitere Vorschläge gemacht wie z.B. „Empfang“. Das Schild sollte jedoch nicht für sich alleine stehen, sondern die zu erwartenden Dienstleistungen als Unterpunkte beinhalten. Der Name „Anmeldung“ sollte nach Meinung des Info-Teams jedoch bewusst vermieden werden, da die Benutzer mit dem Begriff evtl. gar nichts anzufangen wissen.

Kategorie: Rückgabetheke bisher

Die Rückgabetheke im Erdgeschoss der USB übernimmt bisher, wie bereits angesprochen, schon eine Art First-Level-Support. Es wird sich in der zukünftigen Praxis also nicht so viel verändern, es wird lediglich ein neues Schild darüber gesetzt. Nach Meinung des Info-Teams werden an der Rückgabe und auch an der Kontrolle bisher zu viele Fragen gestellt, die nicht adäquat beantwortet werden können. Vielleicht würde der neue First-Level-Support dann dazu beitragen, dass gerade an der Kontrolle weniger Benutzeranfragen anfallen. Es wird allerdings auch davon ausgegangen, dass in Zukunft nicht mehr Fragen abgefangen werden als vorher. Das Info-Team an der Auskunft im 1. Obergeschoss bekam vorher und bekommt in Zukunft nicht mit, was im Erdgeschoss schon beantwortet wurde oder nicht. Ein Punkt, der ebenfalls angesprochen wurde, ist die Schlangenbildung an dem Schalter im Erdgeschoss. Nach Meinung des Info-Teams wird sich diese reduzieren.

¹⁵⁴ Vgl. Diagramm 2 in Anhang C.

Kategorie: First-Level-Support

Der zukünftige First-Level-Support im Erdgeschoss der USB ist nach Meinung des Info-Teams gut für das Erscheinungsbild der Bibliothek. Allerdings stellt sich die Frage, ob diese Anlaufstelle auch als solche erkannt wird, oder ob die Benutzer einfach daran vorbei gehen, so wie es an der Rückgabe bisher zum Teil vorkommt. Weiterhin ist es fraglich, ob sich ein Benutzer mit einer Frage im Erdgeschoss anstellt, wenn an der Stelle gerade jemand angemeldet wird, oder ob er direkt weitergeht, um sich dann alleine zurecht zu finden. Optimal wäre es laut Info-Team, wenn im Erdgeschoss eine vollständige Auskunft gegeben werden könnte. Allerdings wird dies aufgrund der Geräuschkulisse als problematisch angesehen, da keine gute Beratungsatmosphäre vorhanden ist. Das Info-Team stellt sich außerdem die Frage, ob in Zukunft tatsächlich mehr Anfragen im Erdgeschoss „abgefangen“ werden. Am bisherigen Rückgabeschalter wurden diese Fragen vermutlich ebenfalls schon beantwortet, was die Mitarbeiter an der Information im Obergeschoss gar nicht mitbekommen haben.

Was die Tätigkeiten angeht, die am zukünftigen First-Level-Support durchgeführt werden sollen, so wurde davon bereits in einem vorherigen Kapitel berichtet. An dieser Stelle sollen dazu jetzt die Meinungen des Info-Teams abgebildet werden. Sehr viele Mitarbeiter der Auskunft / Information sind der Meinung, dass sie im 1. Obergeschoss gerne von Orientierungsfragen entlastet würden, ebenso von Fragen zu Ausleihkonditionen usw. Diese sollten dann am First-Level-Support im Erdgeschoss beantwortet werden, damit der Nutzer direkt beim Betreten der Bibliothek informiert wird. Andererseits wird die Beantwortung von Orientierungsfragen im Sinne von speziellen Räumlichkeiten z.B. dem Sofort-Ausleih-Bereich im Obergeschoss am First-Level-Support auch als kritisch betrachtet, da dies dem Benutzer vom Erdgeschoss aus, aufgrund der komplizierten räumlichen Situation, schwer zu vermitteln ist. Neben den Orientierungsfragen sollten nach Meinung des Info-Teams am First-Level-Support im Erdgeschoss nur grundlegende Auskünfte oder auch Erstauskünfte gegeben werden, z.B. Fragen nach der Lehrbuchsammlung. Diese sind im Erdgeschoss besser aufgehoben, da sich die Lehrbuchsammlung dort befindet. Das Weiterleiten vom Obergeschoss ins Erdgeschoss wäre an dieser Stelle unangebracht. Der First-Level-Support sollte sich bei der Beantwortung von Fragen möglichst kurz halten und bei weiterführenden Fragen ins Obergeschoss zur Information weiterleiten, da durch die Anmeldung auch mehr Betrieb sein wird. Einfache Rechercheanfragen könnten also beantwortet werden, allerdings müsste sichergestellt werden, dass dann auch die richtige Information weitergegeben wird. Des Weiteren kommt hinzu, dass weiterführende Gespräche in diesem Durchgangsbereich nicht machbar und auch viel zu zeitaufwändig wären. Fragen nach Sig-

naturen könnten nach Meinung des Info-Teams ebenfalls am First-Level-Support beantwortet werden, da es innerhalb der USB nur begrenzte Möglichkeiten gibt, diese Frage zu beantworten: das Buch befindet sich im SAB, in der LBS, oder es muss bestellt werden. Die Problemstellung „Die Bestellung eines Buches funktioniert nicht“ müsste dann aber am Second-Level-Support beantwortet werden, da es sich dabei um ein aufwändigeres Problem handeln könnte. Die Schwierigkeit liegt hierbei für den Mitarbeiter im Erdgeschoss darin zu erkennen, wann die Frage tiefergehender wird und wann nicht. Die Entwicklung einer Frage ist oft nicht vorauszusehen. Ob die Beantwortung von Fragen bezüglich W-LAN am First-Level-Support oder am Second-Level-Support beantwortet werden soll, wurde vom Info-Team relativ unterschiedlich bewertet, während die Meinungen zu bisher angesprochenen Bereichen überwiegend in eine Richtung gingen. So waren 62% des Info-Teams der Meinung, Fragen zum W-LAN sollten am Second-Level-Support im Obergeschoss beantwortet werden, da diese Art der Fragen schon einige Zeit in Anspruch nehmen können und für den „Durchgangsverkehr“ im Erdgeschoss deswegen ungeeignet wären. 15% des Info-Teams¹⁵⁵ bevorzugten allerdings die Beantwortung im Erdgeschoss am First-Level-Support, da technisches Knowhow immer wichtiger würde und die Teilnahme einer Hochschule an Eduroam¹⁵⁶ auch an diesem Serviceplatz nachgeschaut werden könnte. Das Ortsleih-Team könnte vorher entsprechend geschult werden und dann auch Kärtchen zum Thema Eduroaming / HelpDesk vom Rechenzentrum dort ausgeben, was bisher an der Information im 1. Obergeschoss gemacht wird. Da viele Nutzer mit einem Laptop in die Bibliothek kommen, wäre es unangemessen, diese jedes Mal an den Second-Level-Support weiterzuleiten; vor allem, wenn der Benutzer dort die Auskunft erhält, dass er das W-LAN nicht nutzen kann. Einige Mitarbeiter des Info-Teams (8%)¹⁵⁷ schlugen daraufhin einen Kompromiss vor, der den First- sowie den Second-Level-Support involviert. Das Fragebedürfnis der Studenten der Kölner Universität könnte im Erdgeschoss befriedigt werden und für Studenten anderer Universitäten könnte die Auskunft gegeben werden, dass es Eduroam gibt. Für nähere Erläuterungen diesbezüglich sollte dann aber zum Second-Level-Support weitergeleitet werden, da es für den First-Level-Support zu umfangreich werden würde. Fragen zur Thematik *Drucken/Speichern* könnten laut Info-Team ebenfalls im Erdgeschoss beantwortet werden, andererseits wurden auch die Bedenken geäußert, dass die Räumlichkeiten, in denen diese Probleme anfallen, dann zu weit davon entfernt wären. Der Computerraum befindet sich im 1.Obergeschoss, direkt neben der Informationstheke. Somit werden die Benutzer auch

¹⁵⁵ Vgl. Diagramm 3 in Anhang C.

¹⁵⁶ Angehörige teilnehmender Universitäten können das Internet, unter Verwendung persönlicher Zugangsdaten, an den Standorten aller teilnehmenden Organisationen, nutzen.

¹⁵⁷ Vgl. Diagramm in Anhang C.

in Zukunft eher an dieser Stelle ihre Fragen dazu stellen. Zur Unterstützung bei der Beantwortung von Orientierungsfragen wurde der Vorschlag gemacht, im Erdgeschoss Lagepläne bereitzuhalten. Der eigene Standort, in diesem Fall der des First-Level-Supports, sollte stark verdeutlicht dargestellt werden, ebenso wie die einzelnen Räumlichkeiten. Die bereits vorhandenen Lagepläne, die online abrufbar und an der bisherigen Informationstheke erhältlich sind, sind für die Nutzer scheinbar zu schwer umzusetzen. Durch die Lagepläne könnte dann direkt vom Erdgeschoss aus der Weg ins SAB oder zum Lesesaal I zur Fernleihausgabe erklärt werden.

Neben der Beantwortung von Fragen wird es am First-Level-Support eine zentrale Aufgabe sein, die Benutzeranmeldungen durchzuführen. Trotz des reduzierten Aufwands durch die Einführung der Unicard ist das Info-Team der Meinung, dass es viele auswärtige Studenten oder sonstige Benutzergruppen (Schüler, Bevölkerung) gibt, die einen Ausweis haben möchten und deren Ausstellung eine aufwändige Aufnahme erfordert. Fragen zur Anmeldung sollten dann ebenfalls im Erdgeschoss am First-Level-Support beantwortet werden, da sie ja an der Stelle auch vorgenommen wird. Die Mitarbeiter müssten natürlich auch in dieser Hinsicht geschult werden, da die Anmeldemodalitäten sehr kompliziert sind.

Was die Weiterleitung vom First- zum Second-Level-Support betrifft, so sollte dies bei Benutzeranfragen zu Zeitschriften, Datenbanken, E-Medien, W-LAN, Scanner, Microfiche u.ä. erfolgen, ebenso wie bei Beschwerden. Auch Rechercheanfragen im Online-Katalog sollten ins Obergeschoss weitergeleitet werden. Weiterhin Fragen, bei denen der Mitarbeiter genauer nachgucken muss, und es nicht direkt beantworten kann. Das betrifft z.B. Signaturen anderer Institute. Sollte der Mitarbeiter am First-Level-Support die entsprechende Institutsbibliothek zu einer vorliegenden Signatur direkt nennen können, kann die Frage jedoch an dieser Stelle beantwortet werden. Sollte die Beantwortung einer Frage zu weit führen, ist es laut Info-Team ebenfalls sinnvoll, zum Second-Level-Support weiterzuleiten. Wobei in diesem Zusammenhang auch die Schwierigkeit angesprochen wird, mitten im Gespräch abubrechen und weiterzuleiten. Reine spezielle Fachfragen können auch von den Auskunftsbibliothekaren nicht beantwortet werden. In diesem Fall müssen die Benutzer an den jeweiligen Fachreferenten, unter Berücksichtigung der Sprechstunden, verwiesen werden. Als ein viel größeres Problem, als der Punkt welche Fragen weitergeleitet werden sollen, wird vom Info-Team die Weiterleitung generell angesehen. Viele Fragen werden bisher im Erdgeschoss an der Rückgabe geklärt. Nur von der bisherigen Anmeldung wird in wenigen Fällen an die Information weitergeleitet. Aufgrund dessen wird die Vermutung geäußert, dass das Personal am First-Level-Support in Zukunft alle Fragen beantworten wird, die es beantworten kann, sodass nur in Einzelfällen ins Obergeschoss weitergeleitet werden

wird, gerade, wenn es sich um Mitarbeiter handelt, die vorher auch an der Anmeldung gearbeitet haben. Es wird vom Info-Team die Befürchtung geäußert, dass die Mitarbeiter des First-Level-Supports nicht weiterleiten, weil es „nur mal eben“ eine Frage war, die sie meinen, richtig beantworten zu können. Die Weiterleitung ist also auch sehr abhängig vom jeweiligen Mitarbeiter und auch von der Situation, ob z.B. viele Leute an der Theke warten oder nicht. Der unterschiedliche Wissensstand der Mitarbeiter der Ortsleihe beeinflusst die Weiterleitung außerdem. Dies bedeutet, wenn diese Wissensgrenze erreicht ist, wird der jeweilige Mitarbeiter zum Second-Level-Support weiterleiten, damit die Benutzer dort ausführlichere Auskünfte bekommen. In so einer Situation ist die Weiterleitung relativ einfach. Besteht aber der Fall, dass nur bis zu einem gewissen Punkt Auskunft gegeben werden darf, obwohl der Mitarbeiter im Erdgeschoss diese Frage beantworten könnte, wird es schwierig zu beurteilen, wo die Grenze gezogen werden muss. Selbst bei vorgegebenen klaren Regeln zur Abgrenzung stellt sich die Frage, ob tatsächlich zur Auskunft weitergeleitet wird. Einen Nutzer zu oft weiterzuleiten ist nach Meinung des Info-Teams auch kein guter Service. Eine flexible Weiterleitung wäre da eine weitere Möglichkeit. Allerdings gestaltet sich das auch schwierig, da der Mitarbeiter an dem einen Schalter nicht weiß, wie viel Benutzerandrang an dem jeweils anderen Schalter herrscht. Es bestehen damit hohe Anforderungen an das Personal des First-Level-Supports, dass bei Unwissen auf jeden Fall ins Obergeschoss weitergeleitet werden muss und nicht mit Halbwissen Fragen beantwortet werden sollten. Was die Weiterleitung an sich betrifft, sollte der Nutzer einfach ins Obergeschoss geschickt werden, ohne dies dem Mitarbeiter dort per Telefon anzukündigen, das wäre zu zeitaufwändig.

Die Befürchtung, dass am First-Level-Support evtl. Falschauskünfte gegeben werden könnten, wurde im Rahmen der Interviews nicht nur einmal geäußert. Nach Meinung des Info-Teams konnte bisher durch die räumliche Nachbarschaft der Auskunft und der Anmeldung durch das Personal an der Auskunft eingegriffen werden, wenn sich unzureichende Auskünfte ankündigten, dies wird durch die zukünftige Trennung der Theken dann nicht mehr machbar sein. Ein Beispiel wären da die Datenbanken: in diesem Bereich sind die Mitarbeiter der Ortsleihe nicht ausreichend qualifiziert, da sie deren tiefergehenden Möglichkeiten nicht kennen. Das soll an dieser Stelle keineswegs als Kritik verstanden werden, sondern lediglich verdeutlichen, welche Abteilung für welche Arbeitsgebiete zuständig ist. Aufgrund dessen wären klare Grenzen der Weiterleitung wichtig, trotz der angesprochenen Problematik der generellen Weiterleitung. Weiterhin wäre es sinnvoll, eingearbeitetes Personal am First-Level-Support einzusetzen bei der Besetzung durch studentische Hilfskräfte besteht erst recht die Gefahr der Falschaus-

künfte, ebenso wie bei Wachpersonal, das an der Kontrolle ebenfalls oft mit Benutzeranfragen konfrontiert wird.

Was die Schalterbesetzung am First-Level-Support angeht, ist es nach Meinung des Info-Teams notwendig, zwei Schalter zu besetzen, zumindest in Stoßzeiten und ansonsten auf Abruf wie bisher an der Rückgabe auch. Durch die Telefonate und Wege, die dadurch entstehen, wird eine zweite Person auf Abruf jedoch auch als ungünstig angesehen. Durch Unterbesetzung kann eine Überforderung entstehen, die zu einer Fließbandtätigkeit wird. Darunter kann unter Umständen die Kunden- bzw. Serviceorientierung leiden. Es ist laut Info-Team schwer abzusehen, wie hoch der Andrang am First-Level-Support wirklich sein wird. Allerdings stellt sich die Frage, wie viel Zeit für Auskünfte übrig bleibt, wenn außerdem noch die Tätigkeiten wie Anmeldung, Fernleihrückgaben, Wiederausleihe, Bearbeitung von Sonderfällen und Verlustmeldungen gemacht werden sollen. Die Überwachung der Rückgabeautomaten kommt ebenfalls noch hinzu. Gerade die Anmeldungen dauern eine ganze Zeit, was lange Wartezeiten für die Benutzer dahinter bedeutet. Besonders ärgerlich ist dies, wenn sie nur ein kurzes Anliegen haben. Die Arbeit generell, aber auch die Anmeldungen im Speziellen, sollten nicht unterschätzt werden. Bisher wird die Anmeldung bei einem besonders hohen Andrang auch von der Information unterstützt. Gerade am Anfang könnte es mit einer Einzelbesetzung zu eng werden, da zusätzliche Fragen zur Unica oder zum Rückgabeautomaten anfallen können. Für Krisen- oder Stoßzeiten wäre es unter Umständen sinnvoll, ausgewählte Mitarbeiter aus dem Haus, also auch aus anderen Abteilungen außer der Ortsleihe, einzuarbeiten und am First-Level-Support einzusetzen. Es wurde in Bezug darauf innerhalb der Interviews des Info-Teams auch angemerkt, dass manche Mitarbeiter aus anderen Abteilungen, die bisher Anmeldung machen, es bedauern könnten, dass sie dann gar keinen Kontakt mehr zum Publikum haben. Dadurch würde eine Abwechslung zur alltäglichen Tätigkeit entfallen. Freiwillige Mitarbeiter mit in den Dienst am First-Level-Support einzubeziehen, wäre eine gute Idee, denn ausreichend Mitarbeiter stehen allein von der Ortsleihe nicht zur Verfügung, zumindest wenn eine (permanente) 2-Personen-Besetzung angestrebt wird.

Ein weiterer Punkt, der in Bezug auf den First-Level-Support angesprochen wurde, ist die Qualifizierung der Mitarbeiter der Ortsleihe. Diese wird vom Info-Team nicht nur als personenabhängig bezeichnet, sondern ist auch abhängig von der gestellten Frage. Allein der Wissenstand ist sehr unterschiedlich, sodass vermutlich nicht alle Mitarbeiter der Ortsleihe ausreichend qualifiziert sind. Die FaMIs sind nach Meinung des Info-Teams durchaus qualifiziert für Erstauskünfte bzw. Auskünfte bis zu einem bestimmten Punkt, und für diese könnte es auch eine neue Herausforderung bedeuten, an diesem „neuen“ Schalter zu arbeiten. Aber auch die Mitarbeiter, die schon sehr lange in der

Bibliothek tätig sind, wissen durch ihre tägliche Arbeit in der Benutzung und dem Kundenkontakt Bescheid, wobei entsprechende Schulungen im Vorfeld sicherlich sinnvoll wären. Auf jeden Fall sind die Mitarbeiter der Ortsleihe besser qualifiziert für den First-Level-Support als Mitarbeiter aus anderen Abteilungen, deren tägliche Arbeit ganz anders aussieht. Selbst wenn diese Mitarbeiter zuvor an der Anmeldung tätig waren, wäre das für den First-Level-Support nicht ausreichend, da dort mehr Wissen vorhanden sein muss als das, was man für die Anmeldung braucht.

Abschließend soll noch erwähnt werden, dass es nach Meinung des Info-Teams vielleicht sinnvoll wäre, wenn das Team der Ortsleihe von der Abteilungsleitung genauestens instruiert wird, für welche Tätigkeiten und Benutzeranfragen der First-Level-Support zuständig ist.

Kategorie: Rückgabeautomat

In Bezug auf die Anschaffung der Rückgabeautomaten im Erdgeschoss der USB sind beim Info-Team verschiedene Meinungen geäußert worden, die im Folgenden aufgeführt werden.

Zum einen ist es ein Vorteil, dass den Benutzern durch die Rückgabeautomaten eine längere Abgabezeit zur Verfügung steht, andererseits gilt dies nicht für die Fernleihen, sodass diese nach wie vor am Schalter abgegeben werden müssen. Dadurch kommt die Frage auf, wo diese außerhalb der Öffnungszeiten des First-Level-Supports zurückgegeben werden können. Ob die Lesesaaltheke diese Aufgabe dann übernehmen wird oder ob diese Theke umgebaut wird, ist ebenfalls fraglich. Dadurch, dass keine Fernleihrückgabe am Automat möglich ist und noch viele weitere Tätigkeiten am First-Level-Support anfallen, stellt sich weiterhin die Frage, ob die Anschaffung der Rückgabeautomaten wirklich eine Entlastung für den Schalter bedeutet. Ein weiterer angesprochener Punkt ist das evtl. Frustpotenzial der Benutzer, die ihre Fernleihen nicht am Rückgabeautomaten abgeben können. Dazu kommt der Aufwand, der durch die verschiedenen Anlaufstellen entsteht, die ein Benutzer u.U. nacheinander aufsuchen muss: Rückgabeautomat, Schalter (First-Level-Support) und Kassenautomat. Weiterhin wurde die Problematik der alten Bücher angesprochen. Es wurde die Besorgnis geäußert, wie der Automat mit diesen umgehen wird bzw. dass einige vermutlich nicht über den Automaten laufen können und dann ebenfalls am First-Level-Support anfallen werden.

Kategorie: Second-Level-Support

Am Second-Level-Support sollten laut Info-Team Fragen zu Literaturrecherchen, also speziellen inhaltlichen Themenrecherchen, beantwortet werden. Ebenfalls Fragen nach Zeitschriften, Datenbanken, E-Medien und W-LAN, da evtl. Recherchen zu Eduroam erforderlich sind, die eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen können. Aus Nutzersicht ist es sicherlich eine einfache Frage und nicht zufriedenstellend, vom First-Level-Support ins Obergeschoss zum Second-Level-Support weitergeleitet zu werden. In der USB ist der W-LAN-Zugang aber ziemlich kompliziert, sodass die Mitarbeiter am Second-Level-Support besser helfen können. Des Weiteren kommt hinzu, dass die W-LAN-Probleme unter Umständen auch erst im Obergeschoss anfallen, sodass die erste Anlaufstelle sowieso der Second-Level-Support wäre. Außerdem werden an der bisherigen Anmeldung gerade in diesem Bereich Fehler gemacht. Hinzu kommen Orientierungsfragen und Fragen zur Anmeldung, die zwar am First-Level-Support abgefangen werden sollten, aber auch weiterhin an der Information im Obergeschoss landen werden. Einige Mitarbeiter des Info-Teams würden auch gerne von den Orientierungsfragen und Fragen, die die Rückgabe u.ä. betreffen, entlastet werden, um mehr Zeit für die Recherchefragen und die Telefonanfragen zu haben. Andere hingegen schätzen die Abwechslung und haben nichts dagegen einzuwenden, Orientierungsfragen zu beantworten, da es ihrer Meinung nach zum Service dazu gehört. Wenn die Benutzer bereits im Obergeschoss angekommen sind, können sie nach Meinung des Info-Teams nicht wieder zurück ins Erdgeschoss geschickt werden. Fragen, die außerdem am Second-Level-Support beantwortet werden sollten, sind jene, die eine umfangreiche Antwort erfordern. Die Frage nach dem Standort eines Buches ist an sich „leicht und schnell“ zu beantworten und von daher eine Frage für den First-Level-Support. Handelt es sich aber zum Beispiel um ein Buch von einer speziellen Institutsbibliothek, sodass weiterführende Informationen von Nöten sind, wäre diese Frage bzw. der Nutzer am Second-Level-Support besser aufgehoben.

Eine große Entlastung ist, laut Info-Team, die Anmeldung, die in Zukunft dann am First-Level-Support vorgenommen wird. Dadurch könnten auch die Fragen diesbezüglich wegfallen. Andererseits haben sich auch Mitarbeiter des Info-Teams dafür ausgesprochen, dass Ausnahmen bei der Ausweisausstellung am Second-Level-Support aufgrund des Service-Gedankens möglich sein sollten. So müssten die Benutzer nicht wieder hinunter ins Erdgeschoss geschickt werden. Angebracht wäre eine Ausnahme zum Beispiel dann, wenn inhaltliche Recherchefragen bereits geklärt wurden und sich der Benutzer anschließend für einen Ausweis entscheidet. Um herauszufinden, wie oft solche Fälle vorkommen, wäre eine Testphase, in der die Ausnahmen zugelassen werden, sinnvoll. Wichtig ist dabei jedoch, den Benutzer auf diese Ausnahmeregelung

hinzuweisen. Anschließend kann immer noch konsequent an den First-Level-Support verwiesen werden, sollten diese Ausnahmen überhand nehmen. Andere Mitglieder des Info-Teams hingegen sind der Meinung, es sollte keine Ausnahmeregelungen für die Ausweiserstellung am Second-Level-Support geben, der Nutzer sollte trotzdem ins Erdgeschoss geschickt werden, da dieser die Anmeldung gar nicht unbedingt an der Information erwartet. Aufgrund dessen würde es evtl. auch gar keinen Unmut bei den Nutzern erzeugen. Die Bibliotheksmitarbeiter gehen davon aus, weil sich Anmeldung und Information bisher in räumlicher Nachbarschaft befinden. Schwierig wäre die Ausweisausstellung am Second-Level-Support auch in Bezug auf die Schlangenbildung. Benutzer, die eine inhaltliche Fachauskunft benötigen, müssen dann mit längeren Wartezeiten rechnen. Hinzu kommt, dass andere Benutzer ihren Ausweis dann unter Umständen auch am Second-Level-Support erhalten möchten. Wegen der Ungleichbehandlung der Nutzer sind diese Ausnahmen also als ziemlich problematisch zu betrachten.

Als nächster Punkt am Second-Level-Support sollen nun eventuelle Ängste der Mitarbeiter angesprochen werden, die von der Interviewerin im Interview wahrgenommen werden konnten. Zum einen wird vom Info-Team befürchtet, dass sie am zukünftigen Second-Level-Support keine Arbeit mehr haben werden, dass also kaum noch Benutzer den Weg ins Obergeschoss zur Auskunft finden werden, da die Anfragen bereits im Erdgeschoss vom First-Level-Support abgefangen werden. Es kommen die Fragen auf, welche Tätigkeiten dann nebenbei verrichtet werden können bzw. wie die Theke personell überhaupt noch besetzt werden wird. Aufgrund dessen sind einige Mitarbeiter dafür, die Information ebenfalls ins Erdgeschoss zu verlegen. Eine noch größere Angst, die sich aus den unter Umständen wenigen Benutzeranfragen ergibt, ist die Befürchtung, dass die Informationstheke daraufhin komplett abgeschafft werden könnte. Es ist eine Tatsache, laut Info-Team, dass weniger Rechercheanfragen anfallen als früher, was evtl. durch die freie Verfügbarkeit übers Internet begründet sein könnte, denn dadurch würden die allgemeinen Auskünfte überwiegen. Dies wird vom Info-Team allerdings nicht nur aus der eigenen Sicht, sondern auch aus Benutzersicht bemängelt. Durch die Informationsflut werden die Benutzer z.T. überfordert und wenden sich daraufhin dann doch wieder an die Information, um Verständnisschwierigkeiten wie z.B. das Problem, dass der Nachweis von Quellen und die Verfügbarkeit von Quellen unterschiedliche Dinge sind, zu klären. Die Auskunft in Bibliotheken hat nach Meinung des Info-Teams in Deutschland leider einen anderen Stellenwert als z.B. in Amerika, sodass eine Einsparung der Informationstheke nicht ausgeschlossen ist. Neben den erläuterten Ängsten der Info-Mitarbeiter gibt es jedoch auch gegenteilige Meinungen, die keinerlei Existenzängste ausdrücken, da aufgrund der verschiedenen Fragen

z.B. zum Internetraum, zu Datenbanken, E-Medien usw. genug Arbeit vorhanden ist. Die Orientierungsfragen werden ebenfalls weiterhin aufgrund der räumlichen Situation der Bibliothek und der schwierigen Beschilderungssituation dort ankommen. Weiterhin besteht jedoch das Problem, dass sich manche Mitarbeiter des Info-Teams, laut Meinung anderer Mitarbeiter des Info-Teams, überqualifiziert fühlen für die Orientierungsfragen. Eine Möglichkeit wäre in dieser Hinsicht, aus dem Backoffice heraus zu arbeiten und den Benutzern nur nach Bedarf über z.B. eine Klingel zur Verfügung zu stehen. Ob dieser Service von den Nutzern in Anspruch genommen würde, ist allerdings eine andere Frage. Es könnte auch eine noch größere Überwindung¹⁵⁸ für die Nutzer darstellen.

Was die Auskunft an sich an der Informationstheke im Obergeschoss angeht, so vertritt das Info-Team die Meinung, dass eine Trennung von Information und Anmeldung sehr sinnvoll ist. Durch die bisherige Aufstellung beider Theken unmittelbar nebeneinander ist es im 1.OG ziemlich laut, zum einen durch beide Anlaufstellen und auch wenn Unterhaltungen, etwa durch Telefonate, seitens der Benutzer hinzukommen. Die Lautstärke und der Massenandrang, der gerade zu Semesterbeginn an der Anmeldung entsteht, würde im Obergeschoss stark vermindert werden. Durch eine Entzerrung können Gespräche am Auskunftsschalter dann zukünftig entspannter geführt werden, sodass auch ein Auskunftsgespräch möglich ist, da sich dieses oftmals erst im Gespräch entwickelt. Wenn viele Leute an der Anmeldung anstehen, entsteht ein derartiges Gespräch oft gar nicht, da einem einzelnen Benutzer nicht so viel Zeit zugestanden wird. Der Stress, der durch das klingelnde Telefon entsteht, wird nach Meinung des Info-Teams natürlich weiterhin gegeben sein, wird aber durch insgesamt weniger Personenandrang an der Theke sicherlich als weniger schlimm empfunden.

Kategorie: Abgrenzung/Trennung und Weiterleitung

Eine Abgrenzung zwischen dem First-Level-Support und dem Second-Level-Support ist nach Meinung des Info-Teams nicht einfach zu realisieren. Die Trennung von Anmeldung und Auskunft wird zum Teil als positiv, zum Teil aber auch als negativ angesehen. Ein Vorteil ist, dass die Abgrenzung zwischen Anmeldung und Auskunft dann eine geringere Schwierigkeit ist. Wenn die beiden Theken direkt nebeneinander liegen, arbeiten die Mitarbeiter zum Teil „Hand in Hand“, sodass die Auskunft bei hohem Benutzeraufkommen die Anmeldung mit übernimmt. Dies führt jedoch zu evtl. Verwirrung und auch Ungleichbehandlung der Nutzer. Des Weiteren ist es schwierig die Benutzer weiterzuleiten, wenn sie dafür nur einen Platz weitergehen und sich unter Umständen wieder in eine neue Warteschlange einreihen müssen. Dies erfordert das Verständnis

¹⁵⁸ Das Thema „Überwindung und Hemmnisse“ soll an dieser Stelle nicht näher erläutert werden.

der Benutzer, wird nach Meinung des Info-Teams jedoch eher als unnötige Last wahrgenommen. Die Weiterleitung bei einer räumlichen Trennung dagegen ist eine andere Situation und laut Mitarbeiter des Info-Teams daher besser vertretbar und für die Benutzer leichter zu verstehen. Andererseits wird die Weiterleitung generell als schlecht empfunden, sodass es durch die Trennung und die Entfernung noch unangenehmer für das Info-Team ist, dies zu tun. Außerdem ist es durch die räumliche Trennung nicht mehr möglich, als Auskunftsteam für die Anmeldung einzuspringen, wenn sich viele Benutzer anmelden möchten. Die Trennung der beiden Dienste wird weiterhin als Nachteil empfunden, da dadurch aufgrund von eventuellen Unklarheiten im Zuständigkeitsbereich zwei konkurrierende Gruppen entstehen könnten: Auf der einen Seite das Ortsleih-Team am First-Level-Support und auf der anderen Seite das Info-Team am Second-Level-Support. Es müsste also eine genaue Regelung bzw. begrenzte Arbeitsgebiete geben, für welche Art von Fragen der First-Level-Support und für welche der Second-Level-Support zuständig sein soll. Am besten wäre es auch, diese Regelungen schriftlich festzulegen, damit jeder Mitarbeiter darüber Bescheid weiß, wofür der jeweils andere Part zuständig ist. Bisher werden an der Auskunft sowie an der Anmeldung Fragen zu beiden Bereichen gestellt, allerdings schon in entsprechender Gewichtung, sodass die Fragen tendenziell richtig verortet sind. Die Abgrenzung ist auch abhängig von der Nutzersicht, je nachdem, an welchem Support diese ihre Anliegen einordnen bzw. ihre Frage dann auch stellen würden.

Die Weiterleitung von Benutzern von einem Ort zum anderen wird vom Info-Team überwiegend als keine ideale Lösung empfunden, weshalb alle Dienste an einer Stelle angeboten werden sollten. Weiterer Beratungsbedarf entsteht oft erst im Gespräch, sodass der Benutzer unter Umständen mittendrin an eine andere Stelle verwiesen werden muss. So etwas ist für diese ziemlich nervig, zeitraubend und hinterlässt keinen positiven Eindruck der Bibliothek. Des Weiteren wird bei der Weiterleitung vom Erdgeschoss ins Obergeschoss die Gefahr gesehen, dass weitergeleitete Benutzer den Second-Level-Support gar nicht erreichen, weil sie ihr Anliegen für unwichtig halten oder sie nicht noch einen Mitarbeiter „belästigen“ möchten. Natürlich liegt das auch individuell an der Persönlichkeit des jeweiligen Nutzers. Dass es jedoch die Aufgabe der Mitarbeiter ist, für die Fragen und Probleme der Benutzer da zu sein, wird scheinbar nicht so erkannt, wie die obigen Ausführungen deutlich gemacht haben.

Kategorie: Kooperation zwischen den beiden Diensten

In diesem Teil soll eine mögliche Kooperation zwischen dem zukünftigen First-Level-Support und dem Second-Level-Support aus Sicht des Info-Teams geschildert werden. Wichtig sind nach dessen Meinung, regelmäßige Treffen beider Teams zum Aus-

tausch, um eventuelle Überschneidungen oder Probleme zu besprechen, ggf. auch mit Protokollführung, da viele verschiedene Fragen mit etlichen Details anfallen können. Ebenso für neue Information, da diese durch gemeinsame Gespräche evtl. besser behalten werden, als nur über die Kenntnisnahme per E-Mail. Die Mail-Benachrichtigungen sollten jedoch auch weiterhin erfolgen. Des Weiteren bemängelt das Info-Team, dass sie zum Teil gar nicht mitbekommen, was woanders in der Bibliothek passiert, obwohl es für auskunftsgibende Mitarbeiter nicht unwichtig wäre. Im Info-Team werden bisher einmal im Monat Treffen zum Erfahrungsaustausch abgehalten. Beim bisherigen Anmelde-Team, was es in dieser Form in Zukunft nicht mehr geben wird, finden solche Treffen nur sehr selten (ein-zweimal im Jahr) statt. Von daher wären in der Anfangszeit, in den ersten Monaten nach der Umstrukturierung, gemeinsame Treffen sicher sinnvoll, evtl. alle ein bis drei Monate in einer Art Testphase. Gerade durch die räumliche Trennung ist ein gemeinsamer Austausch angebracht. Es ist wichtig, dass man in enger Abstimmung bleibt und bei kritischen Fällen „auf einer Linie fährt“. Es gibt natürlich auch Dinge, die der jeweils andere Dienst nicht unbedingt wissen muss, aber schaden kann es auch nicht. Mehr Kommunikation wird also für durchaus notwendig gehalten, da es sonst nur zu Problemen führt. Es wäre auch eine Möglichkeit diese gemeinsamen Treffen ohne Vorgesetzte durchzuführen, um Hemmschwellen abzubauen und einen „freien“ und persönlichen Umgang zu ermöglichen. Das Ortsleih-Team sollte auch gerade deswegen miteinbezogen werden, da es sich beim First-Level-Support dann auch um eine Auskunft handelt. Deswegen sollten alle Mitarbeiter ausreichend informiert sein. Ein Ausschluss der Ortsleih-Mitarbeiter von den Treffen wäre vermutlich eher kontraproduktiv und demotivierend. Wünschenswert wäre auch, nicht nur Treffen zum Informationsaustausch durchzuführen, sondern auch zusätzliche Treffen zur Besprechung einzelner Fälle einzuführen. Es könnte ein Erfahrungsaustausch stattfinden, um bei zukünftigen Anfragen bei der Beantwortung schneller ans Ziel zu gelangen. Diese wären vermutlich allerdings nur innerhalb des Info-Teams notwendig. Als ein weiterer Vorschlag des Info-Teams zur Kooperation wurde der Austausch der Abteilungsleiter genannt; diese könnten eventuelle Probleme ihrer Abteilung sammeln und gemeinsam besprechen. In diesem Fall wäre der gemeinsame Austausch der Abteilungsmitglieder jedoch hinfällig.

Für die Kooperation zwischen den beiden Diensten in Bezug auf die Weiterleitung wurden verschiedene Meinungen geäußert. Hauptsächlich wurde angegeben, dass die Benutzer im Falle einer Weiterleitung am First-Level-Support einfach ins Obergeschoss zum Second-Level-Support geschickt werden sollten. Dies erfordert den geringsten Aufwand seitens der Mitarbeiter. Eine Ankündigung beim Info-Team im Obergeschoss per Telefon oder E-Mail wäre zu zeitaufwändig und kann im laufenden Betrieb an der

Information neben den persönlichen Benutzeranfragen und eventuellen Telefonaten von außerhalb des Hauses auch eher als störend empfunden werden. Vorher, in direkter Nachbarschaft von Anmeldung und Information, konnte bei einem Anliegen, das weitergeleitet wurde, eine kurze Mitteilung oder Absprache zwischen den Mitarbeitern beider Schalter erfolgen. So konnte z.B. auf bestimmte Schwierigkeiten oder bereits erklärte Dinge hingewiesen werden. Durch die räumliche Trennung ist diese Absprache nicht mehr möglich, was ebenfalls ein Argument dafür ist, die Auskunftstheke auch ins Erdgeschoss zu verlegen. Neben der einfachen Weiterleitung wurde vorgeschlagen, das Telefon stärker einzusetzen, zumindest bei komplizierteren Anliegen. So könnten die Mitarbeiter beider Dienste kurz besprechen, was mit dem Benutzer bereits besprochen wurde bzw. wo der andere Mitarbeiter bei seiner Antwort einsetzen muss. Dies vermeidet doppelte Auskünfte und hilft dabei, die Aufmerksamkeit des Benutzers aufrechtzuerhalten. Je länger eine Beratung dauert, desto unaufmerksamer werden manche Benutzer. Der Nutzer ist in das Telefonat nicht involviert und kann sich bereits zum anderen Schalter begeben. Die Weiterleitung bzw. die kurzen Telefonate könnten sowohl vom First-Level-Support zum Second-Level-Support erfolgen, als auch andersherum. Allerdings sollten dann bzgl. dieser Telefonate Einigungen bzw. Absprachen geschaffen werden, z.B. wie lange man versucht, den Kollegen an der anderen Theke zu erreichen. Bei hohem Benutzeraufkommen ist diese Vorgehensweise jedoch evtl. schwer zu realisieren. Weitere Möglichkeiten, die vom Info-Team angesprochen wurden, sind, den Nutzern einen Laufzettel mitzugeben oder ihn zu begleiten. Auf einem Laufzettel könnten die bereits vermittelten Informationen kurz notiert werden, um dem Mitarbeiter am anderen Support einen Überblick zu geben. So könnte sichergestellt werden, dass der Mitarbeiter die „richtigen“ Informationen erhält. Die Nutzer verstehen und verarbeiten manche Begrifflichkeiten oder Zusammenhänge zum Teil ganz anders und können ihren Informationsbedarf zum Teil nicht konkret äußern. Zur Kennzeichnung könnte der Zettel mit der Paraphe des ausstellenden Mitarbeiters versehen werden, um Missverständnissen entgegen zu wirken. Bei ganz komplizierten Fällen wäre es eine Möglichkeit, den Benutzer zur kurzen Schilderung des Problems zur anderen Auskunftsstelle zu begleiten. Zur besseren Bestimmung, an welcher Stelle eine Weiterleitung erfolgen soll, wurde vom Info-Team vorgeschlagen, mit Hilfe von kollegialem Feedback zu arbeiten. Ein Mitarbeiter des Info-Teams könnte dafür am First-Level-Support hospitieren, um den genauen Tätigkeitsbereich des Ortsleih-Teams zu erfahren. Er sollte dabei allerdings auch als Auskunft gebende Person fungieren und nicht nur als Beobachter. Im Nachhinein kann dann gemeinsam entschieden werden, welche Art von Fragen besser am First-Level-Support und welche besser am Second-Level-Support beantwortet werden sollten.

Kategorie: Vorschläge/Ideen

Im Rahmen der geführten Interviews in Bezug auf die Umstrukturierung der Face-to-face-Auskunft in der USB Köln wurden von den befragten Mitarbeitern des Info-Teams auch Vorschläge bzw. Ideen geäußert, die nun an dieser Stelle aufgeführt werden sollen.

Zum einen wurde angesprochen, dass der First-Level-Support am besten direkt im Eingangsbereich sein sollte, wo die Ankündigungen und Plakate bzgl. Bibliotheksschulungen hängen. So müssten die Nutzer nicht erst um die Ecke gehen, um einen Ansprechpartner zu finden. Es wurde zwar direkt eingeräumt, dass dies klimatisch ein Problem sein könnte, allerdings werden an dieser Stelle auch Tische aufgebaut bei z.B. Uni-Wahlen. Des Weiteren wurde die Kennzeichnung des First-Level-Supports thematisiert und der Vorschlag gemacht, diesen durch ein großes „i“ hervorzuheben. Viele Institutionen verwenden diese Kennzeichnung, damit die Nutzer direkt wissen, an welchen Informationspunkt sie sich mit ihren Fragen wenden können. Weiterhin wurde zu Bedenken gegeben, dass zwei gleichberechtigte Schalter im Erd- und Obergeschoss sinnvoll wären. In vielen Bibliotheken gibt es ja sogar auf jeder Etage einen Informationspunkt, der nicht nur als Anlaufstelle für die Benutzer dient, sondern auch durch die Präsenz von Personal Einfluss auf das Verhalten der Nutzer in den Räumlichkeiten der Bibliothek nimmt. Auch kleine Stehtische zur Information gibt es dort oft, an denen Informationen gegeben werden können, so z.B. in der Stadtbibliothek in Köln. Neben den bereits aufgeführten Vorschlägen wurde außerdem erwähnt, dass an der Information häufig nach dem Kopierkartenautomaten gefragt wird. Die Beschreibung zum Kopierraum ist problematisch, da die Benutzer den Lesesaal durchqueren müssen, um dorthin zu gelangen, daher wäre es evtl. eine Überlegung, einen (zusätzlichen) Automaten im Erdgeschoss aufzustellen. Der Automat ist im Kopierraum zwar richtig untergebracht, da die Benutzer dort dann auch ihre Kopien machen können, allerdings würde die Aufstellung eines zusätzlichen Automaten an der angesprochenen Stelle unter Umständen die Fragen danach reduzieren. Abschließend wurde außerdem noch der Informationsfluss angesprochen. Wichtige Informationen müssten besser weitergegeben werden, z.B. durch die Optimierung der Mailinglisten. Viele Informationen kommen bei manchen Mitarbeitern nicht an, weil nicht jeder Mitarbeiter in jeder Mailingliste vertreten ist. Damit bessere Auskünfte an die Benutzer gegeben werden können z.B. bei länger andauernden Problemen, wäre dies aber sehr sinnvoll. So müsste bei einer erneuten Anfrage zu einem gleichen Thema nicht wieder neu recherchiert werden.

Kategorie: Qualifikationsbedarf

Der Qualifikationsbedarf in Bezug auf die Tätigkeit am zukünftigen Second-Level-Support ist je nach Mitarbeiter sehr unterschiedlich, gerade auch in Hinblick auf das „verstärkte“ (Mitarbeiter des Informationsdezernats) und das „erweiterte“ Info-Team (Mitarbeiter anderer Abteilungen, die ein paar Stunden in der Woche Auskünfte an der Information geben). Auftretende Probleme, gerade innerhalb des „verstärkten“ Info-Teams werden sofort geklärt, damit in der Zukunft klar ist, wie damit umgegangen werden muss. Einige Mitarbeiter sind der Meinung, sie haben keinen Qualifikationsbedarf, da regelmäßige Fortbildungen durch das ZBIW¹⁵⁹ vorhanden sind und auch intern in der Bibliothek innerhalb des Info-Teams gelegentlich Fortbildungen zu einzelnen Datenbanken stattfinden. In der Regel muss sich ein Mitarbeiter die Kenntnisse der einzelnen Datenbanken jedoch selbständig erarbeiten, was zum Teil recht schwierig sein kann. Gerade im Bereich der Datenbanken sehen einige Mitarbeiter Qualifikationsbedarf¹⁶⁰. Es handelt sich dabei um 38%, während die restlichen 62% des Info-Teams entweder gar keinen Qualifikationsbedarf haben oder sich diesen eher in anderen Bereichen wünschen. Da Kenntnisse aus den Datenbankschulungen zum Teil sehr selten genutzt werden, bleiben sie nicht lange genug im Gedächtnis. Lehrgänge mit konkreten Übungen würden nach Meinung des Info-Teams helfen. Allerdings stellt sich da die Frage, ob eine tiefergehende Einarbeitung aufgrund der Fülle der Datenbanken und den seltenen Anfragen lohnenswert ist. Falls ein Benutzer tatsächlich einen Bedarf hat, ist es eine Möglichkeit, die Lösung des Problems gemeinsam mit dem Nutzer zu erarbeiten und ggf. ungeklärte Dinge im Nachhinein nachzulesen und sie dem Benutzer z.B. per E-Mail zukommen zu lassen. Des Weiteren wird angeregt, dass auch weitere In-House-Schulungen sinnvoll wären, nicht nur im Bereich der Datenbanken. Ein Punkt wäre z.B. die Vermittlung von Standards für das Verhalten an der Auskunft. Da wäre es zum einen angebracht, festzulegen, wie die Mitarbeiter sich am Telefon melden sollten und zum anderen, den Umgang mit Benutzern für eine einheitliche Ausrichtung zu simulieren. Dabei könnten die Erfahrungen aus beiden Teams mit eingebracht werden. Das Ganze könnte auch als eine Art Training für Service und Kundenorientierung bezeichnet werden. Auch in Hinblick auf englischsprachige Benutzer sollte mehr geschult werden. Weiterhin ist es wichtig bei neuen Entwicklungen auf dem Laufenden zu bleiben, z.B. in Bezug auf Literaturverwaltungsprogramme. Mehr Schulungen zur Gestaltung von Auskunftsgesprächen wurden ebenfalls vom Info-Team gewünscht. Wichtig dabei ist, dass die Theorie auch in die Praxis integriert wird, damit sich die gelernten Inhalte festigen können. Weiterer Qualifikationsbedarf wurde im Bereich W-LAN und

¹⁵⁹ Zentrum für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung: https://www.fh-koeln.de/weiterbildung/zbiw_5865.php (27.08.2015).

¹⁶⁰ Vgl. Diagramm 4 in Anhang C.

Drucker erwähnt, sowie bei der Öffnung bzw. Speicherung von E-Books auf USB-Sticks. In Bezug auf W-LAN sollte das Team der Ortsleihe nach Meinung des Info-Teams auch noch geschult werden, ebenso zu den bereits erwähnten Standards zum einheitlichen Benutzerumgang. Um die Umsetzung der Standards bzw. die Qualität der Serviceorientierung zu überprüfen, wäre eine Evaluation, z.B. in Form eines Mystery Shoppings¹⁶¹ eine Idee.

Im Folgenden sollen nun die Kategorien des Ortsleih-Teams abgebildet werden, um auch einen Eindruck von diesen Interviews zu bekommen.

Darstellung der Kategorien des Ortsleih-Teams

Kategorie: Umstrukturierung allgemein

Im Team der Ortsleihe sind die Meinungen, was die Umstrukturierung an sich angeht, ziemlich gespalten. Während 13% des Ortsleih-Teams für und auch 13% gegen die Umstrukturierung der Auskunftssituation sind, vertreten 75% der Interviewteilnehmer eine zweigeteilte Meinung.¹⁶² So wurde zum Beispiel die Äußerung gegeben, die Umstrukturierung ginge zwar in die richtige Richtung, wäre aber zu voreilig überlegt und auch geplant, da die Umsetzung in der Praxis nicht so einfach ist, wie die Planung in der Theorie. Auch die Einführung der Unicard wird so angesehen und als „nicht zu Ende gedacht“ betitelt. Nach Meinung der befragten Mitarbeiter der Ortsleihe ist es schwierig, Pläne für Veränderungen zu machen, wenn man keinen Überblick über das Alltagsgeschäft an der bisherigen Rückgabetheke hat. Es wäre sinnvoller gewesen, wäre ein Schalter im Erdgeschoss realisiert worden, als der Umbau vor ein paar Jahren stattgefunden hat. Die Mitarbeiter hätten mehr in die Planung mit einbezogen werden sollen, da diese tagtäglich durch ihre Arbeit an der Rückgabe mit den Benutzern zu tun haben. Eine gemeinsame Ideensammlung mit dem Architekten wäre eine Möglichkeit gewesen. Weiterhin wird die Umstrukturierung der Dezernate in diesem Zusammenhang thematisiert, die zeitgleich zu den Interviews bzgl. der Umstrukturierung des Auskunftsdienstes stattfand. Viele Mitarbeiter sind nach Angaben des Ortsleih-Teams unglücklich über diese Umstrukturierungen, da es zu wenig Vorlauf gab, um mit den betroffenen Mitarbeitern zu sprechen. Diese fühlten sich dadurch überrumpelt und nicht mit in die Planungen einbezogen. Nach Meinung des Ortsleih-Teams wäre es sinnvoller gewesen, erst bei Eintreffen der Rückgabeautomaten konkrete Pläne zu machen. Neben dieser Kritik wurden des Weiteren die klimatischen Bedingungen im Erdgeschoss angesprochen, die verändert werden müssen, damit der First-Level-Support

¹⁶¹ Beim Mystery Shopping treten geschulte Beobachter als Kunden auf, um reale Situationen wahrzunehmen. Qualitative Aspekte sollen dabei objektiv beurteilt werden.

¹⁶² Vgl. Diagramm 1 in Anhang C.

überhaupt realisiert werden kann. Die Mitarbeiter der Ortsleihe stehen dem allerdings eher kritisch gegenüber. So wird z.B. daran gezweifelt, ob der Wärmeverhang oder die Rückgabeautomaten letztendlich wirklich angeschafft werden, und ob bauliche Veränderungen, die aufgrund der Anschaffung der Rückgabeautomaten notwendig sind, wirklich durchgeführt werden. Wie auch im Info-Team sind auch in der Ortsleihe die Mitarbeiter der Meinung, die Information sollte ebenfalls ins Erdgeschoss ziehen, um Benutzeranfragen dort beantworten zu können. 50%¹⁶³ der befragten Mitarbeiter des Ortsleih-Teams vertreten diese Ansicht. Durch die räumliche Nähe der Schalter könnte auch die Weiterleitung entfallen. Diese wird als ziemlich problematisch angesehen, da es schwierig ist, am First-Level-Support nur bis zu einem gewissen Grad Fragen zu beantworten und für alles Weitere zum Second-Level-Support zu schicken. Vor allem, wenn der Mitarbeiter im Erdgeschoss die Frage beantworten könnte, aber dazu gezwungen ist, weiterzuleiten. Würden beide Schalter nebeneinander liegen, so wie das bisher im Obergeschoss der Fall ist, wäre eine Aufteilung der Arbeit möglich. Durch die räumliche Trennung hat der Mitarbeiter am jeweils anderen Schalter aber keinen Überblick über den Benutzerandrang an der anderen Theke mehr, sodass nach Meinung des Ortsleih-Teams die Gefahr besteht, dass an der Information im Obergeschoss keine Benutzeranfragen mehr ankommen könnten, während die Mitarbeiter am First-Level-Support überlastet würden. Die zu erwartende Überlastung ist ein großer Verunsicherungsfaktor im Ortsleih-Team in Bezug auf den First-Level-Support. Von daher sollte die Theke ausreichend von der Rückgabe entlastet werden, was natürlich eine funktionierende Automatik voraussetzt. Während manche Mitarbeiter der Ortsleihe viele Ängste haben, sind andere wiederum sehr gespannt auf die neue Situation und der Meinung, es würde sich bis auf die zusätzliche Anmeldung und weniger Rückgaben nicht viel ändern zu der bisherigen Tätigkeit am Rückgabeschalter.

Kategorie: Benutzersicht

Von den Mitarbeitern der Ortsleihe wurde in den Interviews viel über die Benutzersicht geäußert, sodass daraufhin diese Kategorie gebildet wurde, die es beim Info-Team nicht gibt. Am First-Level-Support im Erdgeschoss alles an ersten Fragen abzufangen, ist nach Meinung der Ortsleihe aus Benutzersicht vernünftig. Es wird jedoch auch angemerkt, dass diese Fragen bisher an der Rückgabe auch schon gestellt werden. Es sollten im Idealfall keine Fragen mehr offen sein, wenn der Nutzer die Treppe erreicht, um sich dort für die Räumlichkeiten in unmittelbarer Nähe, z.B. die Lehrbuchsammlung, zu entscheiden oder sich ins Obergeschoss zu bewegen. So wird es auch in vielen anderen Bibliotheken gehandhabt. Laut Ortsleih-Team erwartet ein Nutzer eine

¹⁶³ Vgl. Diagramm 2 in Anhang C.

kompetente Beratung, sodass eine Weiterleitung generell schlecht ist. Es ist schwer dem Benutzer zu verdeutlichen, dass bis zu einer gewissen Stelle eine Frage beantwortet, danach dann aber weitergeleitet wird. Hinzu kommt außerdem, dass keine Ungleichbehandlung auftreten darf; das heißt, wenn eine bestimmte Frage am First-Level-Support beantwortet wird, dann muss sie auch immer da beantwortet werden. Des Weiteren wird eventueller Unmut der Benutzer angesprochen, der durch zu lange Wartezeiten am First-Level-Support entstehen könnte. Dies könnte z.B. eintreten, wenn nur eine Fernleihe abgegeben werden soll, vorher jedoch eine Anmeldung durchgeführt wird. Neben den erwähnten Punkten wird außerdem die Automatik generell bemängelt. Viele Nutzer möchten die Automaten nicht nutzen oder brauchen Hilfe dabei, sodass eine Person an der Theke bevorzugt wird. Des Weiteren möchten sie alles an einer Stelle erledigen können, z.B. Bücher zurückgeben, Gebühren bezahlen und Fragen stellen. Durch die zukünftige Situation müssen die Benutzer sich dann an drei verschiedene Stellen wenden: an den Rückgabeautomaten, an den Kassenautomaten und auch an den First-Level-Support. Schließlich sollen die Barkassen ebenfalls abgeschafft werden. Nach Meinung des Ortsleih-Teams ist es auch kein Service am First-Level-Support nur Fernleihen anzunehmen und den Benutzer für die „normalen“ Bücher zum Rückgabeautomaten zu schicken. In dieser Hinsicht wird der zukünftige First-Level-Support vom Team der Ortsleihe also ziemlich kritisiert.

Kategorie: Rückgabetheke bisher

Nach Meinung des Ortsleih-Teams ist die Rückgabe bisher auch schon erster Anlaufpunkt für Fragen bzgl. Räumlichkeiten oder Hilfe im Katalog, es findet also schon ein First-Level-Support statt. Auch der Wachdienst an der Kontrolle beantwortet Fragen, obwohl er nicht eingearbeitet ist. Nutzer, die sich auskennen, gehen schon direkt ins Obergeschoss zur Information. Es wird sich dementsprechend laut Ortsleihe in Zukunft nicht viel ändern im Vergleich zur bisherigen Situation, bis auf die zusätzliche Anmeldung im Erdgeschoss. Gerade zu Semesterbeginn wird an der Rückgabe oft nach der Anmeldung gefragt, dies erledigt sich dann durch den First-Level-Support. Des Weiteren werden sich die Namen der Schalter ändern. Bisher wird außerdem auch schon bei aufwendigen Fragen, wie etwa Recherchefragen, von der Rückgabetheke zur Information weitergeleitet. Diese wird es mit Sicherheit auch in Zukunft noch geben, sodass die Information im Obergeschoss trotzdem noch Anfragen bekommt.

Kategorie: Arbeitsaufwand

Eine große Sorge bei den Mitarbeitern der Ortsleihe ist der Arbeitsaufwand, der am First-Level-Support auf sie zukommen wird. Dies wird in den Interviews besonders deutlich. Es wird hervorgehoben, dass es ein zusätzlicher Arbeitsaufwand sein wird,

wenn der Schalter auch noch eine erste Anlaufstelle für Fragen und Anmeldungen sein soll. Die Fernleihrückgaben fallen ebenfalls sehr häufig an und sind sehr arbeitsintensiv, genauso wie die Wiederausleihen. Ein Vorteil ist immerhin, dass die A-Ausweise (die bisher für die Studenten der Universität bestimmt waren) in Zukunft durch die Einführung der Unicard nicht mehr ausgestellt werden müssen. Die Ausweise für die weiteren Benutzergruppen müssen jedoch weiterhin ausgestellt werden und sind von der Anlage her aufwändiger als die A-Ausweise. Weiterhin wird in Frage gestellt, ob alle Tätigkeiten an einem Schalter so sinnvoll sind, wobei in Bezug auf den Rückgabeautomaten noch die Meinung vertreten wurde, dass alle Anliegen eines Benutzers an einer Stelle erfolgen sollten. Eine weitere Belastung sind die Rückgaben, die vom Automaten nicht angenommen werden und dann zusätzlich am First-Level-Support entgegen genommen werden müssen. Aufgrund dieser verschiedenen Aspekte erwartet die Mitarbeiter der Ortsleihe ein stressiger Arbeitsalltag. Auch eine eventuelle Schlangenbildung am First-Level-Support wird als Problem angesehen, die durch unterschiedlich lange oder aufwändige Benutzeranfragen vorkommen kann. Gerade die Anmeldung wird in diesem Fall angesprochen, da diese Vorgänge schon eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen. Ein weiteres Problem in Bezug auf die Tätigkeiten am First-Level-Support, ist, dass noch nicht alle Mitarbeiter, die zukünftig an diesem Schalter arbeiten werden, in den Bereich der Anmeldung eingearbeitet sind. Dies schafft ein Gefühl der Überlastung und Überforderung. Dies ist im Rahmen der Interviews gerade bei älterem Personal der Ortsleihe aufgefallen. Eine weitere anfallende Tätigkeit wird nach Meinung der Mitarbeiter der Ortsleihe die Betreuung der Automaten sein. Auch dieser Punkt wird kritisch betrachtet, da davon ausgegangen wird, dass gerade in der Anfangszeit die Rückgabeautomaten nicht funktionieren werden bzw. die Benutzer Probleme bei der Handhabung haben und Hilfe vom Personal am First-Level-Support benötigen werden. Die Betreuung der Automaten ist also ebenfalls ein Bereich, der durch den First-Level-Support im Erdgeschoss abgedeckt werden muss. Neben dem vermuteten hohen Arbeitsaufwand und den damit verbundenen Ängsten des Ortsleih-Teams, wird aber unter den Mitarbeitern auch die Meinung vertreten, dass der zukünftige First-Level-Support eine sinnvolle Umstrukturierung darstellt. Nicht nur aus Benutzersicht wäre dies der Fall, sondern auch aus Mitarbeitersicht, da dadurch ein neuer abwechslungsreicher Aufgabenbereich mit neuen Herausforderungen entsteht und nicht mehr nur die Rückgabe für sich. An dieser Stelle soll dazu erwähnt werden, dass diese Meinung der neuen Herausforderungen eher von jüngeren Mitarbeitern der Ortsleihe geäußert wurden.

Kategorie: Personal

Die Kategorie „Personal“ ist recht eng verbunden mit der vorherigen Kategorie „Arbeitsaufwand“. Durch die wiederholt vielen Äußerungen in diesen Bereichen wurde deswegen die Aufteilung in zwei Kategorien gewählt.

Wie auch das Info-Team ist auch das Team der Ortsleihe der Meinung, dass der zukünftige First-Level-Support im Erdgeschoss mit nur einer Person nicht aufrecht zu erhalten sein wird. Wenn zu den bisherigen Tätigkeiten, z.B. den aufwändigen Wiederausleihen, auch noch Anmeldung und Beantwortung von Fragen hinzukommen, ist der Service mit einer Person nicht zu leisten, weshalb es den Einsatz einer zweiten Person erfordert. Dabei wird jedoch angemerkt, dass es auch schwierig ist, dies per Abruf zu handhaben, da dann immer andere Tätigkeiten unterbrochen werden müssen oder sich die entsprechende Person außer Reichweite des Telefons befindet. Weiterhin wird an dieser Stelle bemängelt, dass es unkollegial ist, alles auf die Mitarbeiter im Erdgeschoss „abzuwälzen“. Die Rückgabetheke im Erdgeschoss ist bisher von montags bis freitags bis 18 Uhr und abends mit einem festen Mitarbeiter und einer Studentischen Hilfskraft besetzt. Eine Besetzung mit SHK's ist am zukünftigen First-Level-Support nicht möglich, da diese keine Anmeldungen machen können und dürfen. Es müssten also zwei feste Mitarbeiter der Ortsleihe bis 18 Uhr ihren Dienst am First-Level-Support verrichten, wodurch ein höherer Personalaufwand entsteht. Da allerdings nur ein begrenztes Personal der Ortsleihe zur Verfügung steht, würde das für die einzelnen Mitarbeiter mehr als einmal in der Woche einen Dienst bis 18 Uhr bedeuten. Die Flexibilität der Mitarbeiter wird vorausgesetzt. Nach deren Meinung stellt sich nur die Frage, bis zu welchem Grad sie das dulden müssen. Hinzu kommt, dass die Mitarbeiter des Mahnwesens unter Umständen durch die Umstrukturierung der Dezernate aus diesem Dienst herausgezogen werden, und dass des Weiteren bisher auch nur fünf Personen in die Anmeldung eingearbeitet sind. Eine Einarbeitung der restlichen Mitarbeiter in die Anmeldung ist also zwingend erforderlich, bevor die Umstrukturierung in eine First- und Second-Level-Support zu Beginn des Wintersemesters 2015/16 umgesetzt wird. Der Einsatz externer Mitarbeiter am First-Level-Support wird als schwierig betrachtet, da die Einarbeitung bzw. die Aufgaben wesentlich komplexer sind als bisher nur an der Anmeldung.

Kategorie: Vorschläge/Ideen

Ebenso wie vom Info-Team wurden auch vom Team der Ortsleihe Vorschläge bzw. Ideen geäußert, die im Rahmen der Umstrukturierung ggf. sinnvoll wären. So wurde angeregt, mehr PCs ins Erdgeschoss gegenüber der Theke zu platzieren, um den Benutzern die Möglichkeit zu geben, nach der Anmeldung noch zu recherchieren. Bisher

werden die PCs gegenüber der Rückgabetheke hauptsächlich dafür benutzt, um vergessene Fernleih-Nummern herauszusuchen. Dadurch, dass die Anmeldung in Zukunft dann aber im Erdgeschoss anzutreffen ist, wäre der Bedarf nach einem PC bei den Nutzern aber evtl. höher. Weiterhin wurde vorgeschlagen, die Schließfächer gegenüber der Rückgabetheke zu entfernen, um an dieser Stelle Platz für die Informationstheke zu schaffen. Die Schließfächer werden nach Meinung des Ortsleih-Teams kaum genutzt, da Taschen und Jacken mit in die Bibliothek hineingenommen werden dürfen. Außerdem stehen direkt im Eingangsbereich genügend weitere Schließfächer zur Verfügung, falls die Benutzer trotzdem den Wunsch haben, ihre Sachen einzuschließen. Der First-Level-Support müsste keine Fragen beantworten, da dies dann von der Information übernommen werden könnte. Die Anmeldung hingegen könnte dann an beiden Schaltern durchgeführt werden, um die Benutzer möglichst schnell ohne lange Wartezeiten, aber doch durch eine kompetente Beratung, zufriedenzustellen. Der Platz im Obergeschoss, an welchem zurzeit die Anmeldung und die Auskunft untergebracht sind, könnte dann auch anderweitig genutzt werden.

Fazit / Vergleich der beiden Teams

Anhand der gebildeten Kategorien auf Grundlage der Mitarbeiter-Interviews wird deutlich, wie unterschiedlich die Sichtweise beider Teams bezogen auf die Umstrukturierung ist. Das Team der Ortsleihe fokussiert sich hauptsächlich auf den zukünftigen First-Level-Support im Erdgeschoss und den damit verbundenen eigenen Tätigkeitsbereich. In Bezug auf den Tätigkeitsbereich werden u.a. der anfallende Arbeitsaufwand und die begrenzte personelle Kapazität thematisiert. Auch der Sicht der Benutzer kommt eine Bedeutung zu. Das Info-Team hingegen beurteilt die Situation eher mit einem Blick auf die Gesamtheit. Es werden nicht nur die zu erwartenden Probleme oder Möglichkeiten des Second-Level-Supports angesprochen, sondern auch die des First-Level-Supports sowie der Abgrenzung bzw. Trennung der beiden Dienste und die Kooperation zwischen ihnen. Diese unterschiedlichen Sichtweisen könnten zum einen auf den Tätigkeitsbereich und zum anderen auch auf die Qualifizierung der Mitarbeiter zurückzuführen sein. Das Team der Ortsleihe besteht, wie bereits erwähnt, nicht nur aus qualifizierten ausgebildeten FaMIs, sondern auch aus angelernten Kräften, deren Hintergrundwissen gar nicht über die Tätigkeiten der Ortsleihe hinausgehen können. Die Mitarbeiter des Info-Teams hingegen verfügen aufgrund ihrer Ausbildung über eine höhere Qualifizierung und sind des Weiteren neben der Tätigkeit an der Information auch in anderen Bereichen der Bibliothek tätig. Allein durch mehrere oder verschiedene Tätigkeitsfelder könnte daher ein umfassender, größerer Überblick gewonnen werden.

4.4 Handlungsempfehlungen

Anschließend an die Auswertung der geführten Mitarbeiter-Interviews in der USB Köln sollen nun in diesem Kapitel Handlungsempfehlungen für die (Re-)Organisation des Auskunftsdienstes in einen First-und Second-Level-Support gegeben werden. Im Speziellen soll eine konkrete Abgrenzung zwischen dem First-Level-Support im Erdgeschoss der USB und dem Second-Level-Support im 1. Obergeschoss stattfinden. Weiterhin sollen Möglichkeiten der Weiterleitung und der Kooperation zwischen den beiden Diensten aufgezeigt werden. Abschließend sollen außerdem Anmerkungen bzgl. der Qualifizierung bzw. Schulung der Mitarbeiter dargelegt werden.

4.4.1 First-Level-Support¹⁶⁴

Der First-Level-Support wird als erste Anlaufstelle für die Kunden der Bibliothek im Erdgeschoss der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln entstehen. Der Schalter soll mit Personal der Ortsleihe besetzt sein (Personal des mittleren Dienstes) und den bisherigen Rückgabeschalter ersetzen bzw. ergänzen. Die „normalen“ Rückgaben sollen zukünftig an zwei Rückgabeautomaten getätigt werden, die ebenfalls im Eingangsbereich der Bibliothek zu finden sein werden. Die Fernleihrückgaben, Wiederausleihen und Verlustmeldungen werden jedoch weiterhin von einer Person am Schalter bearbeitet. Die Rückgabeautomaten sollten zur Information der Nutzer entsprechend beschriftet werden, sodass keine Fernleihen an diesen Geräten zurückgenommen werden. Zu den genannten Aufgaben kommt die Betreuung der Rückgabeautomaten sowie die Anmeldung hinzu, sodass der eigenständige Schalter zur Ausstellung von Benutzerausweisen im 1.OG nicht mehr existieren wird (s. Kapitel 4.2).

Die Besetzung des zukünftigen First-Level-Supports sollte zu Stoßzeiten mit zwei Personen erfolgen, damit ein entsprechender Service garantiert werden kann und keine langen Wartezeiten für die Benutzer entstehen. Außerhalb dieser Stoßzeiten könnte die Besetzung mit einer Person ausreichend sein. Dies sollte nach Beginn der Umstrukturierung in einer Testphase jedoch für eine gewisse Zeit erprobt und beobachtet werden, um den tatsächlichen Benutzerandrang und Arbeitsaufwand am First-Level-Support einschätzen zu können. Da von der Ortsleihe nur begrenzt Personal zur Verfügung steht und der Einsatz studentischer Hilfskräfte aufgrund des Aufgabenspektrums (insbesondere der Anmeldung) nicht mehr möglich sein wird, wäre es eine Überlegung, die Einarbeitung weiterer ausgewählter, qualifizierter Mitarbeiter aus dem Hause in Betracht zu ziehen. In Bezug auf den Abenddienst von 16-18 Uhr müsste sich ebenfalls zeigen, ob eine doppelte Besetzung notwendig ist, oder ob nur eine Person

¹⁶⁴ Zusammengefasster Tätigkeitsüberblick in Anhang D.

ausreichend sein könnte. Für den Anfang, soll an dieser Stelle empfohlen werden, eine doppelte Besetzung einzuplanen, um die Ängste der Mitarbeiter zu minimieren. Seitens der Mitarbeiter der Ortsleihe sind große Ängste bzgl. einer eventuellen Überbelastung vorhanden.

Am First-Level-Support sollten Orientierungsfragen und Fragen zur Benutzung der Bibliothek beantwortet werden (Anmeldung, Ausleihkonditionen, Konto, usw.). Weiterhin Fragen zur Lehrbuchsammlung, zu Signaturen bzw. Standorten oder auch Fragen zu Institutsbibliotheken anhand von Signaturen, wenn der Mitarbeiter dies ohne eine Recherche beantworten kann. Es sollte darauf geachtet werden, die Beantwortung der Fragen kurz zu halten, also nur Erstauskünfte zu geben. Des Weiteren können im Erdgeschoss Fragen zur Thematik Drucken/Speichern beantwortet werden, solange dies kurz und unkompliziert möglich ist. Diese Fragen werden allerdings auch weiterhin im Obergeschoss aufgrund der räumlichen Nähe des Kopierraums anfallen. Auch Fragen zum W-LAN sollten bis zu einem gewissen Punkt am First-Level-Support beantwortet werden. Es fallen oft Fragen zu diesem Thema an, da viele Benutzer ihren Laptop mit in die Bibliothek bringen. Es besteht zwar mehrheitlich die Meinung, diese Fragen sollten im Obergeschoss beantwortet werden, allerdings spricht dies gegen die Kunden- und Serviceorientierung. Deshalb soll an dieser Stelle ein Kompromiss vorgeschlagen werden. Das Fragebedürfnis der Studenten der Kölner Universität könnte im Erdgeschoss befriedigt werden, und für Studenten anderer Universitäten könnte die Auskunft gegeben werden, dass es Eduroam gibt. Für nähere Erläuterungen diesbezüglich sollte dann zum Second-Level-Support weitergeleitet werden, da es für den First-Level-Support zu umfangreich werden würde. Wichtig bei der Beantwortung von Fragen ist, dass keine Ungleichbehandlung der Kunden aufkommen darf. Dies bedeutet, dass die Einschätzung, welche Fragen dort beantwortet werden sollte, nicht abhängig vom jeweiligen Mitarbeiter differenziert entschieden werden darf. Weiterhin soll an dieser Stelle angemerkt werden, dass keine Beantwortung durch den Wachdienst an der Kontrolle erfolgen sollte, so wie es zuvor laut Aussagen des Ortsleih-Teams geschehen ist. Dieser sollte dann auf den First-Level-Support verweisen.

Eine Weiterleitung ins Obergeschoss zum Second-Level-Support sollte bei Benutzeranfragen zu Zeitschriften, Datenbanken, E-Medien sowie Fragen zum Scanner oder Microfiche erfolgen. Auch inhaltliche Rechercheanfragen gehören zum Second-Level-Support, da diese Beantwortung sehr umfangreich und zeitaufwändig sein kann. Weiterhin sollte weitergeleitet werden, wenn der Mitarbeiter am First-Level-Support zur Beantwortung einer Frage genauer nachgucken muss, z.B. bei Signaturen anderer Institute. Dies erfordert ebenfalls einen zu großen zeitlichen Aufwand. Alle Fragen, die zu umfangreich werden könnten, sollten ins Obergeschoss weitergeleitet werden. Ein

Beispiel wäre eine nicht funktionierende Bestellung eines Buches, da dies ein aufwändigeres Problem darstellen könnte, auch wenn dies eine Unterbrechung des Gesprächs am First-Level-Support zur Folge hat. Die Kundenorientierung muss zwar beachtet werden, aber nicht nur in Bezug auf eine einzelne Person, sondern auf die Gesamtheit der Nutzer, die unter Umständen an dem Schalter im Erdgeschoss ansteht. Beschwerden seitens der Nutzer sollten ebenfalls an den Second-Level-Support weitergeleitet werden. Die Weiterleitung im Falle einer Anfrage zum Thema W-LAN wurde zuvor bereits erläutert. Falls es nach den ersten Erfahrungen am First-Level-Support Unklarheiten geben sollte bzgl. der Weiterleitung, gäbe es die Möglichkeit, mit Hilfe von kollegialem Feedback zu arbeiten. Umzusetzen wäre dies in dem Sinne, dass ein Mitarbeiter des Info-Teams am First-Level-Support hospitiert, um den genauen Tätigkeitsbereich des Ortsleih-Teams zu erfahren. Er sollte dabei allerdings auch als Auskunft gebende Person fungieren und nicht nur als Beobachter. Im Nachhinein kann dann gemeinsam entschieden werden, ob eine bestimmte Frage besser am First-Level-Support oder am Second-Level-Support beantwortet werden sollte. Zur Unterstützung bei der Beantwortung von Orientierungsfragen, z.B. bei räumlichen Anfragen nach dem SAB, sollten im Erdgeschoss Lagepläne bereitgehalten und ausgegeben werden. Diese sollten den eigenen Standort und die weiteren Räumlichkeiten stark verdeutlicht darstellen, um den Kunden die Orientierung zu erleichtern. Des Weiteren sollten die Mitarbeiter den Weg anhand des Lageplans erklären können, auch unter besonderer Berücksichtigung der Treppen, da diese zu Verunsicherungen seitens der Benutzer führen. Abschließend soll an dieser Stelle nun auf die Bezeichnung des zukünftigen First-Level-Supports eingegangen werden. Im Rahmen der Interviews wurden einige Vorschläge gemacht wie z.B. „Erstauskunft“, „Kurzinfo“ oder „Empfang“. Unabhängig von der konkreten Bezeichnung, soll die Auflistung der Dienstleistungen an diesem Schalter betont werden. Ein gut sichtbares Schild sollte konkret vermitteln, was der Kunde an dieser Anlaufstelle erwarten kann: Bibliotheksausweis, Fernleihrückgabe, Wiederausleihe (bereits entliehener Bücher), Verlustmeldungen. Es sollte bewusst auf die Bezeichnung „Anmeldung“ verzichtet werden, da dieser Begriff unter Umständen aus Benutzersicht irreführend ist. Hervorgehoben werden könnte der Schalter durch die Beschilderung eines „i“ (= Information) zur unmissverständlichen Kennzeichnung mit Wiedererkennungswert. „i-Punkt“ wäre eine weitere mögliche Bezeichnung für den

First-Level-Support im Erdgeschoss der USB. Die folgenden Abbildungen sollen Beispiele für diesen „i-Punkt“ darstellen:



Abbildung 1: i-Punkt schwarz/weiß¹⁶⁵



Abbildung 2: i-Punkt weiß/rot¹⁶⁶

4.4.2 Second-Level-Support¹⁶⁷

Der zukünftige Second-Level-Support im 1. Obergeschoss der USB wird sich an der gleichen Stelle befinden wie die Information und Anmeldung bisher. Diese Anlaufstelle ist für alle Fragen zuständig, die im Erdgeschoss nicht beantwortet werden können bzw. sollen, z.B. aufgrund von zu umfangreichen Recherchen. Die Durchführung inhaltlicher Recherchen ist also eine Aufgabe der Information. Außerdem die Beantwortung von Fragen nach Zeitschriften, Datenbanken, E-Medien, Scanner oder Microfiche, da diese eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen können bzw. die Mitarbeiter der Ortsleihe im Erdgeschoss unter Umständen nicht über das benötigte Hintergrundwissen verfügen. Fragen nach dem W-LAN können, wie bereits erwähnt, zum Teil bereits im Erdgeschoss beantwortet werden. Je nach Benutzer ist eine Weiterleitung zum Second-Level-Support jedoch erforderlich, da das Personal an der Information über die notwendige Qualifizierung und das Wissen verfügt. Fragen zum Drucken/Speichern können, wie erwähnt, auch schon im Erdgeschoss beantwortet werden. Da sich der Kopierraum jedoch direkt neben der Information befindet, ist die Wahrscheinlichkeit recht hoch, dass diese Art von Fragen auch an der Information gestellt und dort dann auch beantwortet werden sollten. Hinzu kommen Telefonanfragen, für die die Information weiterhin zuständig sein wird, und eventuelle Orientierungsfragen und Fragen zur Anmeldung. Die letzteren sollten zwar am First-Level-Support abgefangen werden, könnten aber auch weiterhin an der Information im Obergeschoss landen. In so einem Fall stellt sich allerdings die Frage, ob dann wirklich konsequent an den First-Level-Support verwiesen werden sollte. Einen Benutzer ins Erdgeschoss zurückzuschicken wäre vom

¹⁶⁵ Vgl. <http://www.photovoltaikeforum.com/photovoltaik-news-f25/intersolar-2014-t100205-s30.html> (27.08.2015).

¹⁶⁶ Vgl. <http://de.dreamstime.com/stockfoto-informations-punkt-image47267805> (27.08.2015).

¹⁶⁷ Zusammengefasster Tätigkeitsüberblick in Anhang D.

Servicegedanken her eher schlecht vertretbar. Die Weiterleitung vom Erdgeschoss ins Obergeschoss dirigiert den Benutzer weiter in die Bibliothek hinein, was damit als positiv bezeichnet werden kann. Vom Obergeschoss wieder zurück ins Erdgeschoss könnte aber eher wie ein Hinausschicken wirken. Um einen guten Service bieten zu können, wäre es eine Möglichkeit, Ausnahmeregelungen bei der Erstellung von Ausweisen am Second-Level-Support im Obergeschoss zuzulassen. So könnte eine Weiterleitung ins Erdgeschoss entfallen. Angebracht wäre so eine Ausnahme zum Beispiel, wenn inhaltliche Recherchefragen bereits geklärt wurden und sich der Benutzer anschließend für einen Ausweis entscheidet. Der Nutzer sollte allerdings auf diese Ausnahme hingewiesen werden, damit er sich beim nächsten Mal direkt an den First-Level-Support wendet. Auch in diesem Fall wäre eine Testphase sinnvoll, um die Häufigkeit dieser Ausnahmefälle zu erfassen. Nach der Erhebung dieser Fälle innerhalb der Testphase könnte dann endgültig entschieden werden, ob in Ausnahmefällen weiterhin die Ausweiserstellung im Obergeschoss an der Information zugelassen werden sollte, oder ob es sich um zu viele Ausnahmen handelt, und sich die Nutzer dann doch an den First-Level-Support im Erdgeschoss wenden sollten. Schwierig wäre die Ausweiserstellung am Second-Level-Support auch in Hinblick auf eine eventuelle Schlangenbildung, dies könnte jedoch auch ein Kriterium innerhalb der Testphase sein. Wegen einer eventuellen Ungleichbehandlung der Nutzer ist die Anmeldung als Ausnahme am Second-Level-Support außerdem eher als problematisch anzusehen. Es könnte allerdings auch sein, dass eine Weiterleitung zum First-Level-Support aufgrund der Ausweiserstellung gar keinen Unmut bei den Benutzern erzeugt, da sich die Anmeldung nun einmal im Erdgeschoss befindet.

Auch im Team der Info gibt es, wie bereits im vorherigen Teilkapitel ausgeführt, gewisse Ängste. Diese Ängste, z.B. ob überhaupt noch Benutzer an der Information im Obergeschoss ankommen werden, bzw. ob die Informationstheke dann noch eine Daseinsberechtigung hat, könnten durch die Ausnahmeregelungen in Bezug auf die Ausweiserstellung unter Umständen minimiert werden. Zumindest in der Anfangszeit nach der Umstrukturierung könnte diese Maßnahme dem Info-Team Motivation bzw. ein positives Gefühl geben und die Verlustängste reduzieren. In einer Testphase kann auch an dieser Stelle herausgefunden werden, wie sich der Alltag in Bezug auf das Benutzeraufkommen gestaltet, sodass ggf. anschließend Verbesserungen vorgenommen werden können. Je nach Benutzeraufkommen innerhalb einer Testphase gilt es zu überlegen, die virtuelle Auskunft stärker auszubauen und die Präsenzzeit des Personals an der Information zu minimieren. Sollte das Benutzeraufkommen zurückgehen, wäre dies sicher eine sinnvolle Maßnahme, wobei an dieser Stelle auch auf die Ängste der Mitarbeiter geachtet werden sollte bzw. auf deren Motivation. Eine weitere Mög-

lichkeit, die in Bezug darauf angesprochen werden soll, ist die Verlegung der Information ins Erdgeschoss. Dadurch wäre im Erdgeschoss nahe dem Eingangsbereich eine kompetente Auskunft rundherum möglich, ohne dass die Benutzer weitergeleitet werden müssen. Hinzu kommt außerdem, die Entlastung und Unterstützung des First-Level-Supports. Platziert werden könnte die Theke im Bereich der Schließfächer, gegenüber dem First-Level-Support (vorherige Rückgabetheke). Aufgrund der Erlaubnis seitens der Direktion ist es den Benutzern der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln gestattet, ihre Oberkleidung sowie ihr Gepäck mit in die Bibliothek zu nehmen, dadurch werden vermutlich weniger Schließfächer benötigt, sodass diese unter Umständen nicht mehr erforderlich wären. Des Weiteren könnte in diesem Bereich Platz für weitere PCs bereitgestellt werden, um den Nutzern mehr Möglichkeiten zur Katalogrecherche zu bieten.

4.4.3 Art der Weiterleitung

In diesem Kapitel soll nicht darauf eingegangen werden, bei welcher Art von Fragen weitergeleitet werden soll. Dies wurde bereits in den beiden vorherigen Teilkapiteln, im Rahmen der Handlungsempfehlungen für den First- und Second-Level-Support, behandelt. An dieser Stelle geht es um die Art der Weiterleitung. In den meisten Fällen kann der Benutzer im Falle einer Weiterleitung vom Mitarbeiter des First-Level-Supports dazu aufgefordert werden, sich mit seiner Anfrage an die Information im Obergeschoss zu wenden. Dies soll in diesem Zusammenhang als „einfache Weiterleitung“ bezeichnet werden. Bei komplizierteren Problemen gibt es verschiedene Möglichkeiten für die Mitarbeiter der beiden Dienste, miteinander in Kontakt zu treten. An dieser Stelle sollen die Vorschläge aus den Mitarbeiter-Interviews aufgegriffen werden, aber nicht noch einmal näher erläutert werden. Es wäre eine Option, das Telefon stärker einzusetzen. Die Mitarbeiter könnten dann kurz besprechen, was bzgl. der Benutzeranfrage bereits geklärt wurde, damit der Mitarbeiter an der Information weiß, wo er bei der Bearbeitung der Anfrage einsetzen muss. Statt eines Telefonats könnten die bereits vermittelten Informationen auch kurz auf einem „Laufzettel“ notiert werden. Dieser könnte dann durch den Benutzer an den Mitarbeiter des anderen Supports überbracht werden. Bei sehr komplizierten Anfragen, die weder durch ein Telefonat/Laufzettel noch durch den Benutzer korrekt überbracht werden können, wäre es eine Möglichkeit, den Benutzer zum anderen Support zu begleiten zur kurzen Schilderung des Problems. Aus zeitlichen Gründen soll bzgl. der Art der Weiterleitung hier jedoch die „einfache Weiterleitung“ empfohlen werden, zumindest aus Sicht des First-Level-Supports. Die Mitarbeiter im Erdgeschoss können, im Falle einer Einzelbesetzung neben den zu erwartenden anfallenden Tätigkeiten, vermutlich keine Zeit für ein

Telefonat oder das Schreiben eines Laufzettels erübrigen. Am Second-Level-Support könnte die Übermittlung der Informationen per Telefon oder Laufzettel aus Sicht der Autorin unter Umständen einfacher realisiert werden, allerdings ist es auch an dieser Stelle abhängig vom Benutzerandrang. Die „einfache Weiterleitung“ könnte also mit dem Einsatz von Telefon/Laufzettel kombiniert werden. Das Verlassen des Auskunftsplatzes sollte hingegen komplett ausgeschlossen werden. Ein nicht besetzter Auskunftsplatz verunsichert oder verärgert die Benutzer und könnte dazu führen, dass der Service in Zukunft nicht mehr in Anspruch genommen werden möchte.

4.4.4 Kooperation

Die Kooperation zwischen den beiden Diensten sollte durch regelmäßige Treffen zum Informationsaustausch erfolgen. Dort können Probleme oder eventuelle Überschneidungen in den Tätigkeitsbereichen des First- und des Second-Level-Supports besprochen werden. Da unter Umständen viele Details Erwähnung finden könnten, wäre eine Protokollführung sinnvoll, zur späteren Nachlesbarkeit aller Beteiligten. Zu Beginn in der, bereits öfter angesprochenen, Testphase wären häufigere Treffen von Vorteil, z.B. einmal im Monat. Im Verlauf der Zeit kann der Turnus je nach Notwendigkeit oder Bedarf angepasst werden. Im Rahmen der Interviews wurde der Vorschlag gemacht, diese Treffen ohne Vorgesetzte durchzuführen, um die Hemmschwellen der Mitarbeiter abzubauen. Dies soll an dieser Stelle deswegen nicht unerwähnt bleiben. Eine andere Möglichkeit der Kommunikation zwischen den beiden Diensten, wäre ein Austausch der Abteilungsleiter. Diese könnten eventuelle Probleme der beiden Teams sammeln und besprechen, um daraufhin Lösungen zu finden.

Des Weiteren könnten Treffen stattfinden, um konkrete Fälle zu besprechen. Dies bedeutet im Detail, es könnte einen Erfahrungsaustausch geben, um bei zukünftigen Anfragen bei der Beantwortung schneller ans Ziel zu gelangen. Ob dies nur innerhalb des Info-Teams sinnvoll wäre oder auch bei den Mitarbeitern der Ortsleihe, wird zum einen die Praxis zeigen, zum anderen der Bedarf der einzelnen Mitarbeiter.

Abschließend soll an dieser Stelle festgehalten werden, dass eine enge Abstimmung zwischen den beiden Diensten aufgrund der Service- bzw. Kundenorientierung sehr wichtig ist und nicht außer Acht gelassen werden sollte.

4.4.5 Qualifizierung/Schulung

In Bezug auf die Qualifizierung des Personals scheinen viele unterschiedliche Wissensstände vorzuliegen. Zum einen gibt es Unterschiede zwischen den Mitarbeitern des „verstärkten“ Info-Teams (Mitarbeiter des InfoDez) und „erweiterten“ Info-Teams

(Mitarbeiter anderer Abteilungen innerhalb der Bibliothek). Zum anderen gibt es aber auch verschiedene Kenntnisstände innerhalb der Ortsleihe, da dort ausgebildete Familien, aber auch angelernte Kräfte beschäftigt sind. Die unterschiedlichen Altersstufen spielen ebenfalls eine Rolle.

Aufgrund der verschiedenen Kenntnisse und der unterschiedlichen Bedarfe wären von daher (In-House-)Schulungen angebracht, um die Mitarbeiter auf einen gemeinsamen Stand zu bringen. Dies wäre zum Beispiel auf den Bereich der Auskunftsstandards anzuwenden. Es sollten Standards für das Verhalten an der Auskunft vermittelt und unter Umständen auch konkret „trainiert“ werden, um eine einheitliche Ausrichtung gegenüber den Bibliotheksnutzern zu gewährleisten. Die einheitliche Ausrichtung darf auch nicht nur innerhalb eines Dienstes bestehen, sondern muss zwischen beiden Diensten, also dem First- und dem Second-Level-Support, angestrebt werden. Dies bezieht sich nicht nur auf die persönliche Auskunft vor Ort, sondern auch auf die Telefon-Auskunft. Es sollte also auch ein Standard festgelegt werden, mit dem sich die Mitarbeiter am Telefon melden sollten. Dieses Training zur Service- und Kundenorientierung könnte weiterhin durch Erfahrungen seitens der Mitarbeiter beider Teams ergänzt werden. Neben den Auskunftsstandards wären Schulungen in Bezug auf englischsprachige Benutzer sinnvoll, da dies heutzutage immer wichtiger wird. Die Umsetzung der Standards sollte idealerweise auch evaluiert werden, um die Qualität der Serviceorientierung zu überprüfen. Dies könnte zum Beispiel in Form eines Mystery Shoppings realisiert werden.

Für die Mitarbeiter am Second-Level-Support ist es weiterhin notwendig, in Bezug auf neue Entwicklungen auf dem Laufenden zu bleiben, zum Beispiel im Bereich der Literaturverwaltungsprogramme. Auch dort sollten die Mitarbeiter regelmäßig informiert werden, da nicht jeder von sich aus die Möglichkeit hat oder die Notwendigkeit sieht. Weiterhin ist es wichtig, für das Info-Team Schulungen zur Gestaltung von Auskunftsinterviews zu besuchen. Selbst wenn bisher regelmäßige Fortbildungen in diesem Bereich besucht wurden, muss die erlernte Theorie auch in die Praxis integriert und dort umgesetzt werden. Dies soll an dieser Stelle nicht bedeuten, dass an der Information kein Auskunftsinterview durchgeführt wird, sondern lediglich betonen, dass ein gemeinsamer Kenntnisstand der Mitarbeiter von Nöten ist. Auch im Bereich der Datenbanken ist Schulungsbedarf beim Info-Team vorhanden. Ob weitere Schulungen jedoch wirklich hilfreich sein würden, ist fraglich. Die Nutzeranfragen zu Datenbanken sind relativ gering, sodass sich erlernte Inhalte einzelner Datenbanken nicht festigen können. Lehrgänge mit konkreten Übungen würden da unter Umständen helfen, um einen sichereren Umgang zu erlernen und eine Art Routine zu entwickeln. Anzumerken sei an dieser Stelle, dass es für fachliche Datenbanken außerdem die Fachreferenten

gibt, die hier Experten sind und Fragen beantworten können. Dies müsste bei den Studierenden unter Umständen stärker publik gemacht werden. Andernfalls sollte diese Auskunft, in der jeweiligen Situation, durch die Mitarbeiter an der Information bekannt gegeben werden.

Weitere Schulungen wären im Bereich Drucker und W-LAN sinnvoll, da viele Mitarbeiter in diesem Bereich verunsichert sind. Da die Betreuung der Drucker durch eine externe Firma erfolgt, haben die Mitarbeiter kaum Kontakt mit den Druckern, werden bei Fragen durch die Benutzer jedoch trotzdem angesprochen. Eine Einführung in die Kopiergeräte der Bibliothek wäre also hilfreich, vor allem in Bezug auf auftretende Probleme.

Die Thematik W-LAN ist innerhalb der USB recht kompliziert, sodass auch in diesem Bereich Mitarbeiterschulungen durchgeführt werden sollten. Diese sollten sowohl für die Mitarbeiter des Second-Level-Supports als auch für die Mitarbeiter des First-Level-Supports durchgeführt werden. Im Hinblick auf den zuvor vorgeschlagenen Kompromiss bei der Beantwortung von W-LAN-Anfragen müssen beide Teams darüber Bescheid wissen; selbstverständlich angepasst an die Auskünfte, die dann an der jeweiligen Theke gegeben werden sollen.

5 Fazit

Die Auswertung der Interviews hat gezeigt, dass das betroffene Personal unterschiedlich zu der Umstrukturierung in einen First- und Second-Level-Support im Bereich der Face-to-face-Auskunft steht. Es wurden die Mitarbeiter der Ortsleihe (tätig am zukünftigen First-Level-Support) und die der Informationsabteilung befragt (zukünftiger Second-Level-Support). Der Großteil des Info-Teams spricht sich für die Umstrukturierung und einen ersten Anlaufpunkt für die Benutzer im Erdgeschoss aus. Beim Team der Ortsleihe ist die Meinung diesbezüglich eher zweigeteilt, das heißt, einige Mitarbeiter sind für die Umstrukturierung, einige sind jedoch strikt dagegen. Der Hauptteil steht dem Umstrukturierungsprozess neutral gegenüber, da sowohl Vor- als auch Nachteile gesehen werden.

Der zukünftige First-Level-Support im Erdgeschoss der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln wird die erste Anlaufstelle für die Kunden der Bibliothek sein. Das Personal der Ortsleihe (mittlerer Dienst) wird dort ihren Dienst verrichten. An dieser Stelle werden dann Fernleihrückgaben angenommen sowie Wiederausleihen und Verlustmeldungen bearbeitet. Zwei Rückgabeautomaten werden für die Rücknahme der Medien (außer Fernleihen) zuständig sein. Weiterhin haben die Mitarbeiter am First-Level-Support die Aufgabe, Benutzerausweise auszustellen, die Rückgabeautomaten zu betreuen und Fragen der Benutzer zu beantworten oder ggf. zum Second-Level-Support weiterzuleiten. Zu beantworten sind dort Orientierungsfragen, Fragen zur Benutzung der Bibliothek (Anmeldung, Ausleihkonditionen, Konto, usw.), Fragen zur Lehrbuchsammlung, oder zu Signaturen bzw. Standorten. Auch Anfragen bzgl. der Institutsbibliotheken werden, solange sie ohne weitere Recherche der Mitarbeiter beantwortet werden können, bearbeitet. Weiterhin ist es sinnvoll, auch Fragen nach dem W-LAN bis zu einem gewissen Grad am First-Level-Support zu beantworten, da die Situation diesbezüglich in der USB recht kompliziert ist und häufig Klärungsbedarf aufweist. Zur Unterstützung bei der Beantwortung von Orientierungsfragen sollten außerdem Lagepläne bereitgehalten werden, anhand derer der Weg zum Ziel für den Benutzer einfacher erklärt werden kann.

Der zukünftige Second-Level-Support wird sich im 1. Obergeschoss der Bibliothek befinden und am gleichen Standort bleiben, wie die bisherige Information. Diese Anlaufstelle ist für alle Fragen zuständig, die im Erdgeschoss nicht beantwortet werden können bzw. sollten (z.B. aufgrund von zu umfangreichen Recherchen). Neben der inhaltlichen Recherche ist es die Aufgabe der Information, speziell Fragen zu Zeitschriften, Datenbanken, E-Medien, Scanner oder Microfiche zu beantworten. Auch Benutzeranfragen zum W-LAN sollen an dieser Stelle befriedigt werden, sofern dies im Erdgeschoss am First-Level-Support nicht oder nicht ausreichend geschehen ist. Die Aus-

künfte erfolgen neben der persönlichen Auskunft auch über das Telefon. Aufgrund der räumlichen Situation des Hauses, ist anzunehmen, dass Orientierungsfragen auch weiterhin an der Information gestellt werden, die an dieser Stelle dann natürlich auch beantwortet werden müssen. Aufgrund des Servicegedankens und der angestrebten Kundenorientierung, sollten keine Benutzer wieder vom Obergeschoss ins Untergeschoss zurückgeschickt werden. Eine Ausnahme wäre höchstens, wenn es sich dabei um Spezialwissen der Ortsleihe handeln sollte. Um ein „zurückschicken“ zum First-Level-Support zu vermeiden, wäre die Ausweiserstellung am Second-Level-Support ebenfalls eine Option.

In Bezug auf die Weiterleitung von einem zum anderen Support, ist in den meisten Fällen eine „einfache Weiterleitung“ ausreichend. Dies bedeutet, der Benutzer wird z.B. am First-Level-Support gebeten, sich mit seiner Anfrage an die Information im Obergeschoss zu wenden. Bei komplizierteren Problemen, die nicht so einfach durch den Benutzer überbracht werden können, gibt es verschiedene Möglichkeiten für die Mitarbeiter der beiden Dienste miteinander in Kontakt zu treten: per Telefon, per Laufzettel (der dem Benutzer mitgegeben wird und kurze Information enthält) oder durch eine persönliche Begleitung des Nutzers zur anderen Auskunftsstelle, wobei diese in der Praxis vermutlich schlecht zu realisieren ist. Durch diese Maßnahmen könnten doppelte Auskünfte vermieden und somit die Benutzerzufriedenheit gesteigert werden.

Zur Kooperation der beiden Dienste sollten regelmäßige gemeinsame Treffen beider Teams zum Informationsaustausch stattfinden. Die Häufigkeit dieser Informationstreffen kann nicht klar vorgebestimmt werden, sondern wird sich innerhalb der Praxis ergeben.

Trotz der recht positiven Resonanz seitens des Personals in Bezug auf die Umstrukturierung der Face-to-face-Auskunft, sind einige Ängste unter den Mitarbeitern vorhanden, die nicht außer Acht gelassen werden sollten. Die Mitarbeiter der Ortsleihe fürchten insbesondere eine Überbelastung, während bei den Mitarbeitern des Info-Teams die Ängste der Einsparung der Informationstheke in den Vordergrund treten. Aufgrund dessen wurde sehr häufig der Vorschlag gemacht, die Informationstheke ebenfalls ins Erdgeschoss zu verlegen (ebenso wie die Anmeldung). Dies würde nicht nur den Mitarbeitern neue Motivation und Erleichterung geben, sondern außerdem zur Service- und Kundenorientierung beitragen. Die Benutzer könnten direkt im Eingangsbereich alle angebotenen Dienstleistungen in Anspruch nehmen, einschließlich einer umfangreichen Beratung. Um den benötigten Platz für die Informationstheke zu schaffen, könnten einige Schließfächer, gegenüber der bisherigen Rückgabetheke, also des zukünftigen First-Level-Supports, entfernt werden. Es wären trotzdem noch zahlreiche

Schließfächer vorhanden, die von den Benutzern genutzt werden könnten, zumal in der USB Köln keine Verpflichtung besteht, Oberbekleidung und Gepäck einzuschließen.

Abschließend soll noch auf die Qualifizierung bzw. den Schulungsbedarf des Personals eingegangen werden. Unabhängig davon, ob ein bestimmter Bedarf vorliegt, sollten Schulungen im Vorfeld und auch regelmäßige Trainings stattfinden. Eine einheitlicher Standard gegenüber den Kunden und ein nicht zu unterschiedlicher Wissenstand innerhalb der einzelnen Dienste sind sehr wichtig. Dies hinterlässt einen guten Eindruck bei den Benutzern und sorgt damit auch für ein positives Image der Bibliothek.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass in dem Bereich des First- und Second-Level-Supports in der USB Köln, sollte man den, in dieser Arbeit dargelegten Handlungsempfehlungen nachkommen, ein möglicher Lösungsansatz verfolgt werden kann, um sich einer kundenzentrierten Dienstleistungsorientierung weiter zu nähern.

6 Literaturverzeichnis

„**Albot**“: Chatbot der USB Köln, Homepage, http://www.ub.uni-koeln.de/fragen/technik/albot/albot/index_ger.html (10.08.2015).

„**ASKademicus**“: Chatbot der UB Dortmund, Homepage, <https://www.ub.uni-dortmund.de/chatbot/> (10.08.2015).

Angermeier, Georg: [Artikel] Support. In: Projekt Magazin 2003. <https://www.projektmagazin.de/glossarterm/support> (10.08.2015).

Betzler, Dennis [u.a.]: Erfolgsfaktoren für das Kunden- und Personalmanagement bei ferngelenkten Dienstleistungen. Best Practices bei Hewlett-Packard. In: Remote Services. Hrsg. von Dirk Holtbrügge. Wiesbaden 2007, S.121-140 http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-8350-9515-1_7 (10.08.2015).

Christensen, Anne: Virtuelle Auskunft mit Mehrwert. Chatbots in Bibliotheken. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin 2008.

Depping, Ralf: [Internes Dokument] Organisation der Schalterdienste in der Ortsleihe und in der Anmeldung nach Einführung von Rückgabeautomaten. Köln, 2015.

Ellis, Avy [u.a.]: Dienstleistungsmanagement. Erfolgreicher Einsatz von prozessorientiertem Service Level Management. Berlin, Heidelberg: Springer, 2004.

„**Emma**“: Chatbot der Stadtbüchereien Düsseldorf, Homepage, <http://www.duesseldorf.de/stadtbuechereien/information/emma.shtml> (10.08.2015).

Foth, Egmont: Exzellente Geschäftsprozesse mit SAP. Praxis des Einsatzes in Unternehmensgruppen. Berlin, Heidelberg: Springer 2010.

Guercke, Olaf: „Buchen Sie einen Bibliothekar!“ Chancen und Risiken der Einführung von Research-Consultation-Dienstleistungen für individuelle Nutzer an deutschen Universitätsbibliotheken. Köln: Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, Institut für Informationswissenschaft 2014. <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/band075.pdf> (10.08.2015).

Heischmann, Günter [u.a.]: Bestandsvermittlung, Benutzungsdienste. In: Die moderne Bibliothek. Ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung. Hrsg. von Rudolf Frankenger, München 2004, S. 262-300.

Hilpert, Wilhelm: Benutzungsdienste in Bibliotheken. Bestands- und Informationsvermittlung. Berlin: de Gruyter Saur 2014.

Höhn, Reinhard: IT-Strategie und Implementierung unternehmensweiter Vorgehensmodelle. In: Das V-Modell XT. Grundlagen, Methodik und Anwendungen. Hrsg. von Reinhard Höhn. Berlin, Heidelberg 2008, S. 29-172.

„**Hugo Blotius**“: Chatbot der Österreichischen Nationalbibliothek, Homepage, <http://www.onb.ac.at/#> (10.08.2015).

„InetBib-Mailverteiler“, <http://www.ub.uni-dortmund.de/listen/inetbib/msg50535.html> (10.08.2015).

Klostermann, Jürgen: Digitale Auskunft in Bibliotheken. Eine vergleichende Evaluation zwischen ausgewählten digitalen Auskunftsverbünden. Köln: Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften 2007.

Kuckartz, Udo [u.a.]: Qualitative Daten computergestützt auswerten. Methoden, Techniken, Software. In: Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Hrsg. von Barbara Friebertshäuser. Weinheim 2013, S. 501-515.

Leyking, Katrina [u.a.]: Integration von Lern- und Geschäftsprozessmanagement auf Basis von Kompetenzen. In: E-Learning 2010. Aspekte der Betriebswirtschaftslehre und Informatik. Hrsg. von Michael H. Breitner. Heidelberg 2010, S. 107-123.

Lück, Katharina: Das Trouble Ticket System (TTS) als Instrument zur Qualitätskontrolle und Sicherung von Dienstleistungsstandards am IBIT Oldenburg. In: Gut ist uns nie gut genug! Hrsg. von Tom Becker. Wiesbaden, 2010, S. 195-218.

Mätzel, Karoline: Chatbots in wissenschaftlichen Bibliotheken. Hannover: Hochschule Hannover 2014.

Minster, Andrea: Kommunikationswege in der bibliothekarischen Auskunft. Empfehlungen für die Praxis. Potsdam: FH Potsdam 2008.

Mittelbach, Jens [u.a.]: Eine Wissensbar für die SLUB. Zugang zu Wissen als Service. 102. Bibliothekartag / 5. Kongress Bibliothek & Information Deutschland in Leipzig 2013 <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/docId/1380> (10.08.2015).

Mittelbach, Jens: Service mit Gesicht. Die Wissensbar der SLUB Dresden. 103. Bibliothekartag in Bremen 2014 <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/docId/1595> (10.08.2015).

Mittelbach, Jens: Eine Wissensbar für die SLUB Dresden. Informationsvermittlung als echte Dienstleistung. In: BIS - Das Magazin der Bibliotheken in Sachsen 6 (2013) 3, S.180–183 <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:14-qucosa-130389> (10.08.2015).

Plassmann, Engelbert [u.a.]: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung. Wiesbaden: Harrassowitz 2006.

Rösch, Hermann: Das Auskunftsinterview. In: Was für ein Service! Hrsg. von Tom Becker. Wiesbaden, 2007, S. 69-82.

Rösch, Hermann: Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen. München 2013. <http://www.bib-bvb.de/documents/11208/4db232a1-dff2-4039-908c-b6b87010579e> (10.08.2015).

Rösch, Hermann: Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement. World Library and Information Congress. 72nd IFLA General Conference and Council. Seoul 2006 http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf (10.08.2015).

Rösch, Hermann: Digital Reference : Bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web. In: BIT-online 6 (2003) 2, S. 113-127.

Rösch, Hermann: Die Bibliothek und ihre Dienstleistungen. In: Handbuch Bibliothek. Hrsg. von Konrad Umlauf. Stuttgart [u.a.], 2012, S. 89-109.

„Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden“, Homepage, 10.08.2015 <http://www.slub-dresden.de/service/wissensbar/> (10.08.2015).

Scherger, Ruth: Auskunft hinter Fragen? Kommunikationspsychologische (Erfolgs-) Faktoren bei Auskunft und Gespräch in Bibliotheken. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin 2008.

Schmidt, Christiane: Auswertungstechniken für Leitfadeninterviews. In: Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Hrsg. von Barbara Friebertshäuser. Weinheim 2013, S. 473-486.

Schöne, Sylvia [u.a.]: Elektronische Auskunft. Das neue Dialogsystem der SLUB im Internet. In: BIS – Das Magazin der Bibliotheken in Sachsen 1 (2008) 3, S. 186-187 <http://www.qucosa.de/fileadmin/data/qucosa/documents/221/1221039087592-3588.pdf> (10.08.2015).

Siegfried, Doreen [u.a.]: Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken. Eine Praxiseinführung. Berlin: De Gruyter, 2014.

Siepermann, Markus: [Artikel] Service Level Agreement. In: Gabler Wirtschaftslexikon. Hrsg. von Springer Gabler Verlag, Wiesbaden <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/596505791/service-level-agreement-v4.html> (10.08.2015).

„Stella“: Chatbot der SUB Hamburg, Homepage, <http://www.sub.uni-hamburg.de/bibliotheken/staatsbibliothek/projekte/chatbot-stella.html> (10.08.2015).

Tarifvertrag für den Öffentlichen Dienst der Länder: Homepage, <http://oeffentlicher-dienst.info/tv-l/> (10.08.2015).

Umlauf, Konrad [u.a.]: Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Berlin: De Gruyter Sauer, 2013.

„Universitäts- und Stadtbibliothek Köln“, Homepage, 10.08.2015. https://www.ub.uni-koeln.de/bibliothek/profil/index_ger.html (10.08.2015).

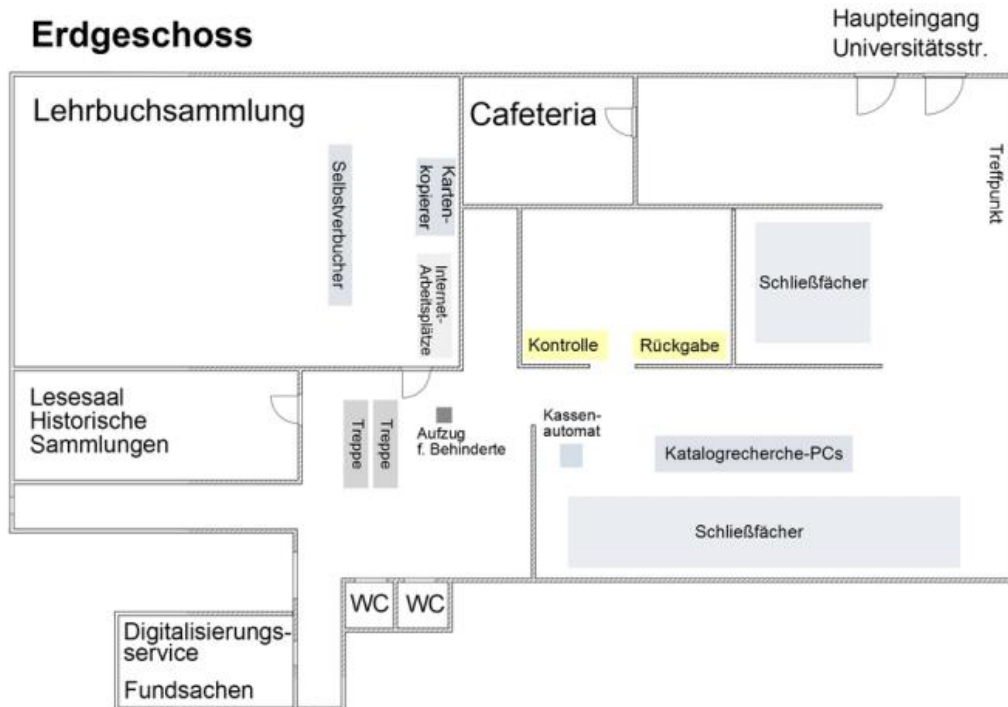
Vieweg, Iris [u.a.]: Einführung Wirtschaftsinformatik. IT-Grundwissen für Studium und Praxis. Wiesbaden: Gabler Verlag 2012.

„Voigtmann GmbH“, Homepage, 10.08.2015. <http://www.voigtmann.de/de/softwareentwicklung/second-und-third-level-support/> (10.08.2015).

Werner, Petra: Qualitative Befragungen. In: Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Hrsg. von Konrad Umlauf. Berlin 2013, S. 128-151.

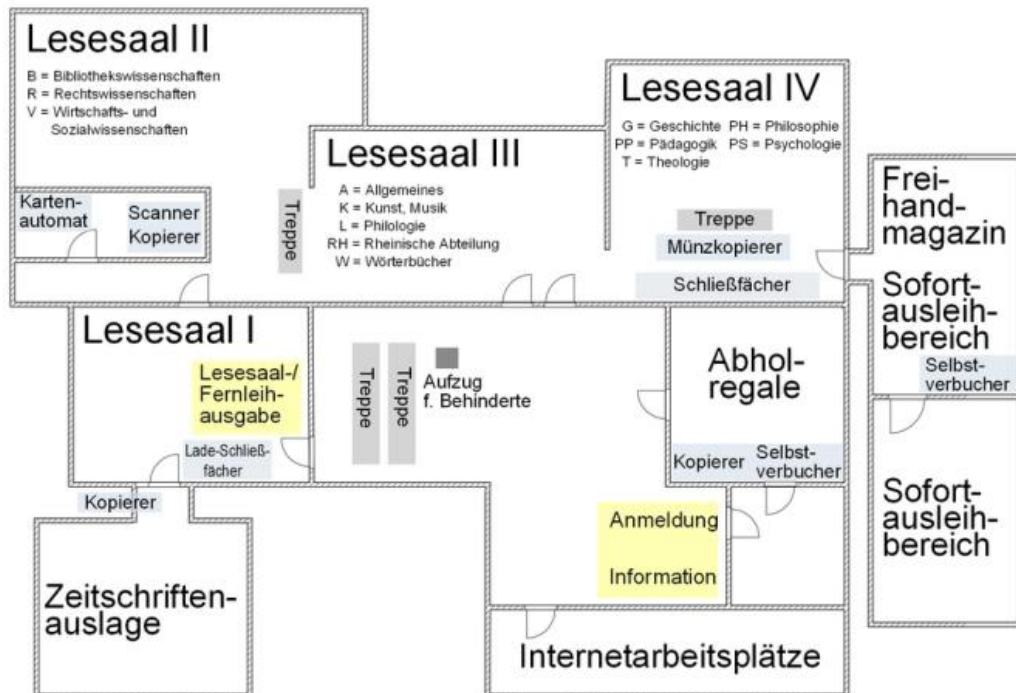
Anhang

A) Lagepläne



Lageplan 1 Quelle: „Universitäts- und Stadtbibliothek Köln“, Homepage, https://www.ub.uni-koeln.de/fragen/wofinde/raumpl/index_ger.html

1. OG



Lageplan 2 Quelle: „Universitäts- und Stadtbibliothek Köln“, Homepage, https://www.ub.uni-koeln.de/fragen/wofinde/raumpl/index_ger.html

B) Leitfäden

Interview-Leitfaden 1: Info-Team

Thema: **First- und Second-Level-Support im Auskunftsdienst**

1. Einleitungsphase:

- Zweck (und Hintergründe) des Interviews

Zweck: Meinung der Mitarbeiter mit einzubeziehen

Hintergründe: erst später als eigene Hypothesen ins Gespräch einbringen, da die Personen im Voraus über die Umstrukturierung informiert wurden und keine Informationen vorweg gegeben werden sollen, um die individuelle Wahrnehmung der Befragten nicht zu beeinflussen. Vertraulichkeit betonen!

- Einleitungsfrage „Was halten Sie von der Umstrukturierung? Was erwarten Sie? ...“(Befragter soll erzählen!)

2. Phase der allgemeinen Sondierung:

- Anknüpfen an Punkte, die der Befragte auf die Einleitungsfrage angesprochen hat (Nachfragen stellen) → gewünschter Detaillierungsgrad und inhaltliche Zielsetzung wird verdeutlicht
- Evtl. Beispiele zur Einordnung in den First- oder in den Second-Level-Support, zur evtl. Anregung des Gesprächs. („Wo würden Sie folgende Frage ansiedeln.....?“)
➔ „Wie kann ich das W-LAN nutzen?“

3. Phase der spezifischen Sondierung:

- Sinnstrukturen erfassen durch theoretische Vorüberlegungen und durch konkrete Äußerungen der Befragten
- Interviewpartner soll zur Selbstreflexion angeregt werden (Konfrontation mit Widersprüchen in den Aussagen oder tiefergehende Verständnisfragen)
- Interviewer: bisherigen Gesprächsverlauf präsent haben und reflektieren und eigene Hypothesen ins Gespräch einbringen (Hintergründe einfließen lassen)

Hintergrund:

- ⇒ Anschaffung eines Rückgabeautomaten im EG der USB, dadurch Wegfall des Rückgabeschalters zum WS15/16
- ⇒ Einrichtung eines Serviceschalters im EG (bisher nur Rückgabeschalter und Eingangskontrolle vorhanden) als First Level Support (Orientierungsfragen)

⇒ Bisherige Auskunft im 1.OG bleibt bestehen als Second Level Support (bibliothekarische Auskünfte)

4. Ergänzungsphase: gezielte Nachfragen, um Aspekte zu beleuchten, die der Befragte noch nicht angesprochen hat:
 - Von welchen Fragen möchten Sie als Auskunftsteam entlastet werden?
 - Welche Fragen haben Sie bzgl. der Umstrukturierung?
 - Wie wünschen Sie sich die Kooperation zwischen den beiden Diensten (Weiterleitung, Kommunikation, Rückmeldung?)
 - Wo sehen Sie für sich Qualifikationsbedarf?
 - Meinen Sie, das Ortsleih-Team für den First-Level-Support ist ausreichend qualifiziert?
 - Welche Probleme könnten aus Ihrer Sicht entstehen?

Interview-Leitfaden 2: Ortsleih-Team

Thema: **First- und Second-Level-Support im Auskunftsdienst**

1. Einleitungsphase:
 - Zweck (und Hintergründe) des Interviews
Zweck: Meinung der Mitarbeiter mit einzubeziehen
Hintergründe: erst später als eigene Hypothesen ins Gespräch einbringen, da die Personen im Voraus über die Umstrukturierung informiert wurden und keine Informationen vorweg gegeben werden sollen, um die individuelle Wahrnehmung der Befragten nicht zu beeinflussen. Vertraulichkeit betonen!
 - Einleitungsfrage „Was halten Sie von der Umstrukturierung? Was erwarten Sie? ...“ (Befragter soll erzählen!)
2. Phase der allgemeinen Sondierung:
 - Anknüpfen an Punkte, die der Befragte auf die Einleitungsfrage angesprochen hat (Nachfragen stellen) → gewünschter Detaillierungsgrad und inhaltliche Zielsetzung wird verdeutlicht
 - Evtl. Beispiele zur Einordnung in den First- oder in den Second-Level-Support, zur evtl. Anregung des Gesprächs. („Wo würden Sie folgende Frage ansiedeln.....?“)
➔ „Wie kann ich das W-LAN nutzen?“

3. Phase der spezifischen Sondierung:

- Sinnstrukturen erfassen durch theoretische Vorüberlegungen und durch konkrete Äußerungen der Befragten
- Interviewpartner soll zur Selbstreflexion angeregt werden (Konfrontation mit Widersprüchen in den Aussagen oder tiefergehende Verständnisfragen)
- Interviewer: bisherigen Gesprächsverlauf präsent haben und reflektieren und eigene Hypothesen ins Gespräch einbringen (Hintergründe einfließen lassen)

Hintergrund:

- ⇒ Anschaffung eines Rückgabeautomaten im EG der USB, dadurch Wegfall des Rückgabeschalters zum WS15/16
- ⇒ Einrichtung eines Serviceschalters im EG (bisher nur Rückgabeschalter und Eingangskontrolle vorhanden) als First Level Support (Orientierungsfragen)
- ⇒ Bisherige Auskunft im 1.OG bleibt bestehen als Second Level Support (bibliothekarische Auskünfte)

4. Ergänzungsphase: gezielte Nachfragen, um Aspekte zu beleuchten, die der Befragte noch nicht angesprochen hat:

- Welche Fragen haben Sie bzgl. der Umstrukturierung?
- Wann / An welcher Stelle würden Sie eine Frage weiterleiten?
- Wo sehen Sie für sich Qualifikationsbedarf?
- Welche Probleme könnten aus Ihrer Sicht entstehen?

C) Diagramme

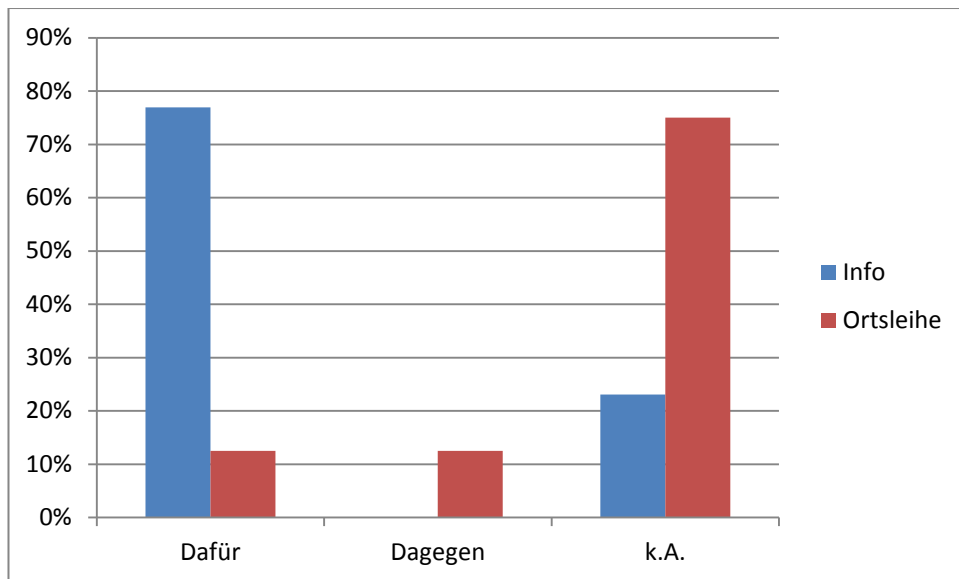


Diagramm 1: Meinungen der Mitarbeiter für oder gegen die Umstrukturierung des Auskunftsdienstes

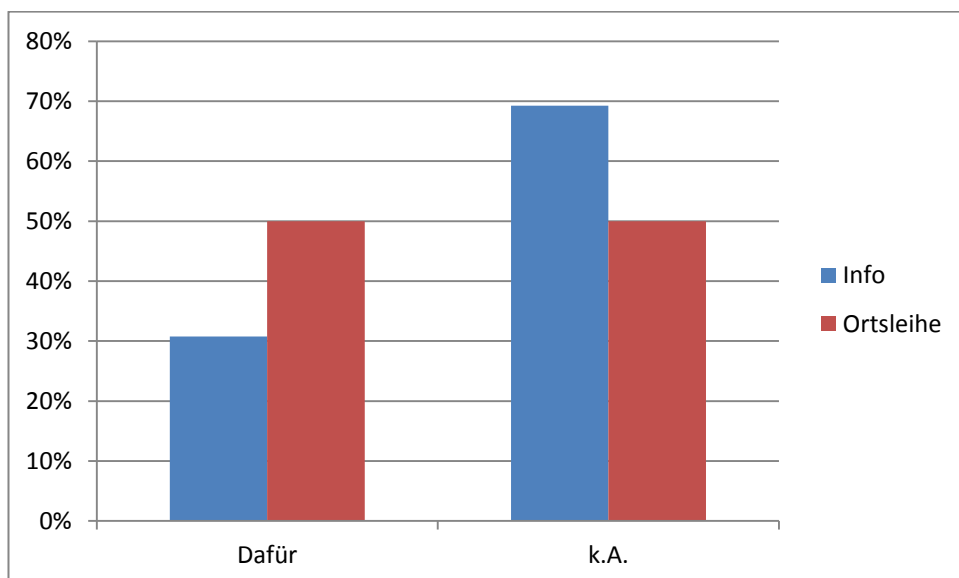


Diagramm 2: Sollte die Information ebenfalls ins Erdgeschoss verlegt werden?

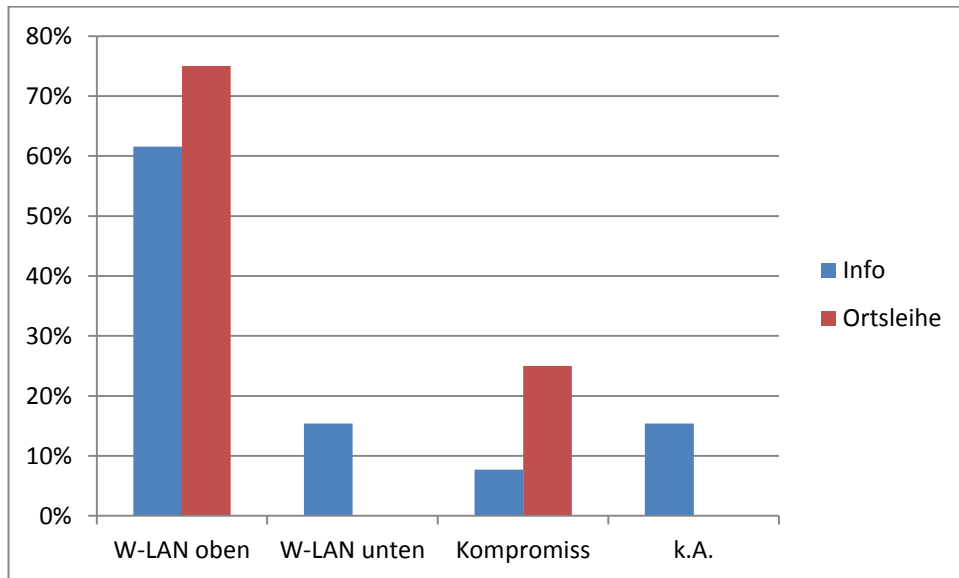


Diagramm 3: Beantwortung von W-LAN-Anfragen im Erdgeschoss oder im Obergeschoss?

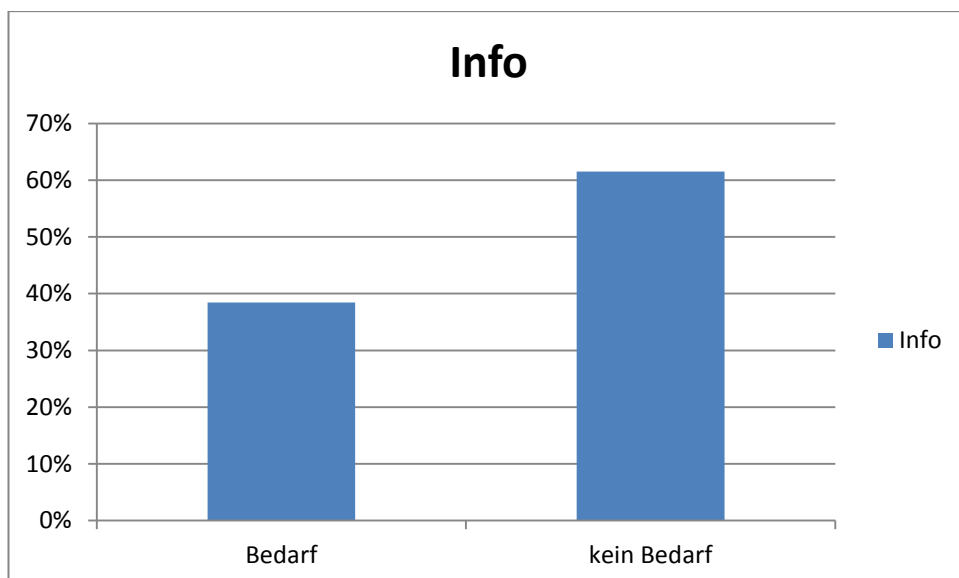


Diagramm 4: Qualifikationsbedarf im Bereich der Datenbanken bei Mitarbeitern des Info-Teams

D) Tätigkeitsüberblick

I-Punkt (First-Level-Support) im Erdgeschoss der USB

Tätigkeiten:

- Fernleihrücknahme
- Wiederausleihe
- Bearbeitung von Verlustmeldungen
- Betreuung der Rückgabeautomaten
- Anmeldung
- Kurze Fragenbeantwortung
- Ausgabe und Erklärung von Lageplänen

Besetzung:

- Zu Stoßzeiten: mit 2 Personen, ansonsten auf Abruf
- Abends (16-18Uhr): anfangs mit 2 Personen, später evtl. mit einer Person möglich (je nach Andrang/Testphase)
- Eine Testphase zu Beginn wird den Benutzerandrang zeigen, sodass darauf reagiert werden kann

Beantwortung folgender Fragen (Keine Beantwortung durch den Wachdienst!):

- Orientierungsfragen
- Fragen zur Benutzung der Bibliothek (Ausleihkonditionen, Konto, usw.)
- Fragen zur Lehrbuchsammlung
- Fragen nach Signaturen
- Fragen zu einer Institutsbibliothek anhand z.B. einer Signatur, wenn es ohne nachzugucken beantwortet werden kann
- Fragen zur Thematik Drucken/Speichern
- W-LAN: Status des Benutzers abfragen (Student Kölner Uni oder von woanders)
 - o Fragen Kölner Studenten zum W-LAN können beantwortet werden
 - o Studenten anderer Unis die Auskunft geben, dass es Eduroam gibt und ins Obergeschoss weiterleiten

Information (Second-Level-Support) im 1.Obergeschoss der USB

Beantwortung persönlich und am Telefon von Fragen ...

- die am First-Level-Support nicht beantwortet werden können
- nach inhaltlichen Themen zur Recherche
- nach Zeitschriften, Datenbanken, E-Medien, Scanner oder Microfiche
- nach W-LAN
- zum Drucken/Speichern
- nach Räumlichkeiten (Orientierungsfragen)

In einer evtl. Testphase:

Ausstellung von Benutzerausweisen in Ausnahmefällen

- Unterrichtung der Benutzer, dass es sich um eine Ausnahme handelt (Beim nächsten Mal bitte an den Schalter im Erdgeschoss wenden!)
- Wie viele Ausnahmefälle treten auf? (Statistische Erfassung über das System)
- Wie hoch ist der Benutzerandrang? (Schlangenbildung?)

Hiermit erkläre ich, dass die vorliegende Arbeit selbständig verfasst und ohne unzulässige Hilfe Dritter und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt wurde.

Die aus anderen Quellen direkt oder indirekt übernommenen Daten und Konzepte sind unter Angabe der Quelle gekennzeichnet. Dies gilt auch für Quellen aus eigenen Arbeiten.

Ich versichere, dass ich diese Arbeit oder nicht zitierte Teile daraus vorher nicht in einem anderen Prüfungsverfahren eingereicht habe.

Mir ist bekannt, dass meine Arbeit zum Zwecke eines Plagiatsabgleichs mittels einer Plagiatserkennungssoftware auf Ungekennzeichnete Übernahme von fremdem geistigem Eigentum überprüft werden kann.

Köln, den 31.08.2015

pers. Unterschrift